



Faktorer som bidrar till en positiv serviceupplevelse vid socialrådgivningen

En intervju- och observationsstudie

Ricarda Sirén

Examensarbete
Det sociala området
2020

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Det sociala området
Identifikationsnummer:	21941
Författare:	Ricarda Sirén
Arbetets namn:	Faktorer som bidrar till en positiv serviceupplevelse vid socialrådgivningen En intervju- och observationsstudie
Handledare (Arcada):	Arla Cederberg
Uppdragsgivare:	Anonym
<p>Sammandrag:</p> <p>Inom socialservicen är socialrådgivningen ofta det första steget på servicestigen. Brukarens upplevelse av socialrådgivaren kan således vara avgörande för helhetsuppfattningen av socialservicen. Syftet med studien är att ta reda på vilka aspekter som bidrar till en positiv serviceupplevelse. Frågeställningen för studien är: "Vilka aspekter i servicemiljön bidrar till en positiv serviceupplevelse vid socialrådgivningen?". Studien är upplagd enligt tre huvudteman; intryck som tas in via servicemiljön, intryck som skapas i samtal med den professionella, och intryck som kan påverka brukaren i ett senare skede. Tidigare forskning och teori lyfter fram brukarcentrerade tillvägagångssätt, brukarcentrerad verksamhet och design, samt brukarens delaktighet som väsentliga för god service. Även sambandet mellan den professionella, brukarens känslor och servicemiljön, är centralt. Dessa aspekter måste därför granskas som helhet. Studien utgår från servicedesign, brukarcentrerad service och styrdokument som till exempel Socialvårdslagen 30.12.2014/1301. Den empiriska datainsamlingsmetoden för studien är etnografisk forskning genom observation och intervju. Servicehandledaren vid socialrådgivningen observeras, liksom servicemiljön, och för att skapa djup och spegla perspektiv intervjuas också servicehandledaren. Resultatet visar att god service utgår från att brukaren blir bemött, sedd och hörd. Således är det väsentligt att servicen är lättillgänglig och brukarcentrerad. Resultatet av denna studie visar att mer fokus bör sättas på dessa grundprinciper. Ifall grundprinciperna inte uppfylls, tappar även andra aspekter och detaljer som bidrar till en positiv serviceupplevelse sin betydelse, eftersom de olika aspekterna hänger ihop, och tillsammans skapar serviceupplevelsen.</p>	
Nyckelord:	Serviceupplevelse, socialhandledning, servicehandledning, social service, socialrådgivning, service design, servicemiljö
Sidantal:	44
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Social services
Identification number:	21941
Author:	Ricarda Sirén
Title:	A positive service-experience within the Social services, contributing factors; an interview and observational study
Supervisor (Arcada):	Arla Cederberg
Commissioned by:	Anonymous
<p>Abstract:</p> <p>In social services, social counselling is often the first step on the service path. Therefore, the user's experience of the counselling environment and the counsellor might affect the overall view of the social service. The purpose of the study is to find out which aspects contribute to a positive service experience. The question for the study is "What aspects of the service environment contribute to a positive service experience in social counselling?". This study is thus constructed along three main themes; impressions that are taken in through the service environment, impressions created in conversation with the professional, and impressions that affect the user in the future. Previous research and theory highlight user-centred approaches, user-centred operations, and design, as well as user participation as essential for good service. The connection between the professional, the user's feelings and the service environment is also central. These aspects must therefore be examined from a holistic perspective. The study is based on service design, user-centred service, and control documents, such as the Social Care Act 30.12.2014 / 1301. The empirical data collection method for the study is ethnographic research through observation and interview. The service counsellor at the social services bureau is observed, as is the service environment, and to create a deep and reflective perspective, the service counsellor is also interviewed. The common result for theoretical research and empirical research is that good service is based on the user being seen and heard. Thus, it is essential that the service is easily accessible, and user centred. Ethnographic research shows that more focus should be placed on these basic principles. If the basic principles are not fulfilled, other aspects and details that contribute to a positive service experience also lose their significance, since the different aspects are connected, and together ensemble the service experience.</p>	
Keywords:	Social services, social work, service experience, service environment, social counselling, user -centred, service design
Number of pages:	44
Language:	Swedish
Date of acceptance:	

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Sosionomi (AMK)
Tunnistenumero:	21941
Tekijä:	Ricarda Sirén
Työn nimi:	Positiivisia palvelukokemuksia edistävät tekijät sosiaali-neuvonnassa Haastattelu- ja havainnointitutkimus
Työn ohjaaja (Arcada):	Arla Cederberg
Toimeksiantaja:	Anonyymi
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Sosiaalipalvelussa sosiaalitoimisto on usein ensimmäinen askel palvelupolulla. Asiakkaan kokemus sosiaalitoimistosta voi siten olla ratkaiseva koko sosiaalipalvelun palvelukoke-muksen kannalta. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää mitkä tekijät edistävät positiivista palvelukokemusta. Tutkimuksen tutkimuskysymys on: "Mitkä palveluympäristön te-kijät edistävät positiivista palvelukokemusta sosiaalitoimistolla?". Tämä tutkimus on ra-kennettu kolmen pääteeman mukaan; palveluympäristön kautta saadut vaikutelmat, am-mattilaisen kanssa keskustelussa luodut vaikutelmat, sekä vaikutelmat, jotka voivat vai-kuttaa asiakkaaseen myöhemmin. Aikaisemmassa tutkimuksessa ja teoriassa korostetaan käyttäjäkeskeisiä lähestymistapoja, asiakaslähtöistä toimintaa ja suunnittelua, sekä asia-kaan osallistumista, hyvän palvelun välttämättömyyteen. Yhteys ammattilaisen, käyttäjän tunteiden ja palveluympäristön välillä, on myös keskeinen. Näitä tekijöitä on siis tutkittava kokonaisuutena. Tutkimus on tehty Sosiaalihuoltolain 30.12.2014 / 1301 mukaan ja pe-rustuu palvelusuunnitteluun, sekä asiakaslähtöisyyteen. Tutkimuksen empiirinen tiedon-keruumenetelmä on etnografinen tutkimus, havainnoinnin ja haastattelun avulla. Havain-noinnin kohteena on sosiaalitoimiston palveluohjaaja, sekä palveluympäristö. Syvän ja reflektiivisen näkökulman luomiseksi, palveluohjaaja myös haastatellaan. Teoreettisen ja empiirisen tutkimuksen yhteinen tulos on, että hyvä palvelu perustuu siihen, että asiakas tuntee itseänsä kohdatuksi ja kokee että hänet on nähty ja kuultu. Siksi on välttämätöntä, että palvelu on helposti saatavissa ja asiakaslähtöinen. Etnografinen tutkimus osoittaa, että näihin perusperiaatteisiin olisi keskityttävä enemmän. Mikäli perusperiaatteita ei saavu-teta, myös muut positiiviseen palvelukokemukseen vaikuttavat tekijät ja yksityiskohdat menettävät merkityksensä, koska eri näkökohdat liittyvät toisiinsa ja luovat yhdessä pal-velukokemuksen.</p>	
Avainsanat:	Palvelukokemus, palveluohjaus, sosiaalityö, sosiaalipal-velu, sosiaalitoimisto, palveluympäristö, asiakaslähtöisyys
Sivumäärä:	44
Kieli:	Ruotsi
Hyväksymispäivämäärä:	

INNEHÅLL

1	Inledning.....	8
2	Bakgrund.....	9
2.1	Socialhandledning	10
2.2	Servicehandledning	11
2.3	Servicestigen	11
2.4	Lågtröskelverksamhet.....	12
2.5	Delaktighet	12
3	Tidigare forskning	13
3.1	Brukarcentrerad design.....	14
3.2	Service design	15
3.3	Bemötande	17
4	Teoretisk referensram	18
4.1	Intryck som tas in via servicemiljön	19
4.2	Intryck som skapas i samtal med den professionella	22
4.3	Intryck som kan påverka brukaren i ett senare skede	25
5	Studiens syfte och frågeställning.....	26
6	Metod.....	26
6.1	Etnografi.....	27
6.2	Urval.....	27
6.3	Analys av data	29
6.4	Etiska överväganden	31
7	Resultat	32
7.1	Servicemiljön	32
7.1.1	<i>Integritet och trygghet.....</i>	<i>33</i>
7.2	Servicehandledaren i servicestigen	35
7.3	Lågtröskelverksamhet.....	35
8	Analys av resultat	36
8.1	Servicemiljöns påverkan på serviceupplevelsen	36
8.1.1	<i>Integritet och trygghet.....</i>	<i>38</i>
8.2	Servicehandledarens påverkan på serviceupplevelsen.....	39
8.3	Tillgänglighetens påverkan på serviceupplevelsen	40

9	Diskussion	41
9.1	Resultatdiskussion.....	41
9.2	Metoddiskussion	42
9.3	Slutsatser	43
9.4	Vidare forskning.....	46
	Källor	48
	Bilagor	52
	Bilaga 1. Ansökan om forskningslov	52
	Bilaga 2. Forskningslov	54
	Bilaga 3. Observationsschema	56
	Bilaga 3. Följebrev	60
	Bilaga 4. Samtycke	62
	Bilaga 5. Intervjuguide	63

Figurer

Figur 1 Socialvården, socialservice och socialt arbete	10
Figur 2 Aspekter som påverkar serviceupplevelsen och deras relation till varandra	17
Figur 3 Sinnena skapar sinnesupplevelser	20
Figur 4 Blennbergers testfrågor	24
Figur 5 Kodning av data.....	30

Tabeller

Tabell 1 Exempel på schema över slutlig analys.....	31
---	----

1 INLEDNING

För att förstå och kunna skapa en önskvärd serviceupplevelse måste de som tillhandahåller servicen känna till och utforska servicen som den är nu, ur brukarens perspektiv, för att samla in relevant data. (Stickdorn & Schneider 2019 s. 126–135)

Enligt den nationella FinSote-undersökningen av Institutet för hälsa och välfärd (2018) anser 46 % av de brukare som använt sig av tjänster som sköts av socialarbetare, att tjänsterna är bristfälliga. Enligt studien upplevs socialservicen fungera sämre än hälso- och sjukvårdsservicen. Speciellt den yngre befolkningen känner att det litar mindre på socialservicen än på annan vård. (Institutet för hälsa och välfärd 2018 s. 10)

Dåliga upplevelser inom socialservicen grundar sig ofta på att individen varken känner sig sedd eller hörd. Då individen behandlas som ett moment i servicesystemets process försvinner upplevelsen av en trygg, genuin människokontakt. (Lovio & Muurinen 2013)

För att kunna bemöta brukarens förväntningar på socialservicen behövs kunskap om vilka aspekter som formar den. Eftersom service är helheten av sinnesupplevelser, miljö och interaktioner, behöver utvecklaren av tjänsten beakta alla dessa som en helhet. Det är även väsentligt att komma ihåg att servicen sträcker sig längre än själva mötet med den professionella. Servicen utgörs av tiden innan, under och efter mötet, som en process, även kallad servicestig. (Stickdorn & Schneider 2019 s. 34–35)

Socialrådgivningen är för många ett av de första momenten på servicestigen. Det är således väsentligt att ta reda på vad socialrådgivningen signalerar, för att förstå varför socialservicen kan upplevas som bristfällig. Socialrådgivningen som första steg på servicestigen kan komma att definiera hela serviceupplevelsen och det är därför väsentligt att undersöka vilka aspekter som bidrar till en positiv serviceupplevelse. (Helminen 2017 s. 14–26)

Den här studien är ett beställningsarbete från en kommun i Södra Finland. Beställarens önskemål var att ta reda på hur servicemiljön vid socialrådgivningen påverkar serviceupplevelsen. För att förstå vad som skapar brukarens serviceupplevelse kommer den här

studien att granska servicemiljön och servicehandledaren i den. Dessa är väsentliga i brukarens servicestig och tillsammans skapar de helhetsupplevelsen av serviceprocessen.

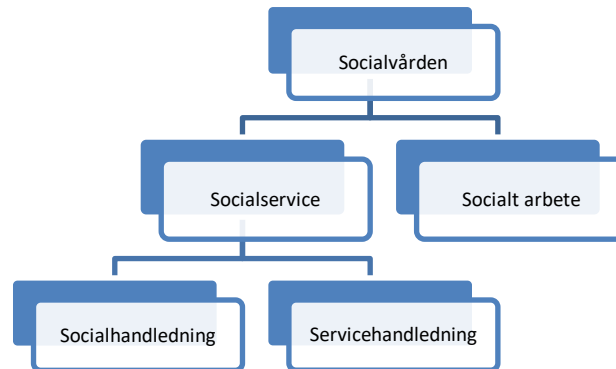
I den här studien syftar servicemiljön som begrepp inte enbart på den fysiska miljön, utan även på det som sker i den. Således innefattar servicemiljön även samtal mellan brukaren och den professionella, atmosfären, och andra aspekter som går att iaktta i miljön. Servicemiljön syftar alltså på servicepunkten och det som går att iaktta där.

Studien kommer att granska vilka aspekter som bidrar till en positiv serviceupplevelse vid socialrådgivningen. Således kommer den här studien även att behandla vilken kunskap tillhandahållaren av servicen behöver besitta, för att kunna skapa positiva serviceupplevelser.

2 BAKGRUND

Det är lagstadgat i Socialvårdslagen (30.12.2014/1301) att kommunen skall erbjuda socialservice. Servicen ska stöda det dagliga livet, boendet, förhindra marginalisering och främja delaktighet, samt stödja barns utveckling och välfärd. Socialservicen skall även stöda personer utsatta för våld, stöda personer i kris, stöda personer som lider av missbruk samt stöda personer som lider av fysisk eller psykisk ohälsa. Kommunen är även skyldig att stöda personer i ekonomiskt trångmål, samt stöda personer som lider av nedsatt funktionsförmåga.

Socialvården kan delas in i två huvudsakliga former av stöd. Socialt arbete och socialservice. Socialservice fungerar som takbegrepp för allmän, generell socialservice som fokuserar på att stöda och handleda individen genom att hjälpa hen att klara av svårigheter i vardagen. Socialservice skiljer sig från socialt arbete som är mer specificerat och riktat arbete. Socialt arbete är intensivt förändringsarbete på individnivå, socialservice innefattar ett antal olika grundtjänster, till exempel socialhandledning och -rådgivning. (Mäkinen et al. 2011 s. 80–81)



Figur 1 Socialvården, socialservice och socialt arbete

Källa: Mäkinen et al. 2011 s. 80–81

En del sakkunniga anser att socialhandledning är ett takbegrepp för servicehandledning (Näkki & Sayed 2015 s. 26), medan andra menar att dessa två begrepp är parallella och att dessa nästan kan användas som synonymer (Orme & Glastonbury 1993 s. 20). I detta examensarbete kommer begreppen socialhandledning och servicehandledning att användas som separata begrepp, vars betydelser förklaras i följande stycke.

2.1 Socialhandledning

”Med social handledning avses rådgivning, handledning och stöd för individer, familjer och gemenskaper i användningen av service och samordningen av olika stödformer. Målet är att främja individens och familjens välfärd och delaktighet genom att stärka deras livskompetens och funktionsförmåga.” (Socialvårdslag 30.12.2014/1301, 16 §)

Socialhandledning är alltså en form av socialservice som erhålls av kommunen, till exempel vid en socialrådgivning. Då brukaren besöker socialrådgivningen för första gången behöver brukarens situation först kartläggas för att brukaren ska få sådan handledning som möter stödbehovet.

2.2 Servicehandledning

Servicehandledning är ett brukarorienterat verksamhetssätt där hela spektrumet av servicetjänster beaktas i planeringen av brukarens vårdplan. Servicen, arbetssättet och målen skräddarsys. Servicehandledaren kartlägger brukarens livssituation, individuella resurser och servicebehov av för att sedan kunna föreslå service och stödformer som motsvarar brukarens behov. (Suominen & Tuominen 2007 s. 5–7)

Det talas ofta om *service-djungeln*, vilket antyder på svårigheterna att hitta just den tjänst som möter behovet. För att brukaren skall kunna hitta och utnyttja de tjänster som erbjuds, är det även viktigt att de olika instanserna har en god relation. (Jokinen & Juhila 2008 s. 14–15)

Enligt 39§ i Socialvårdslagen (30.12.2014/1301) skall vårdplanen samordnas med stödformer och service som erbjuds av andra aktörer som personen behöver. Brukaren skall vara delaktig i planeringen av vårdplanen och samtycke av brukaren skall tillhandahållas vid utarbetningen av en gemensam plan, inom både socialvårdens service och stöd-tjänster samt för andra förvaltningsområdets tjänster. För att utarbeta en gemensam plan utan brukarens samtycke måste detta föreskrivas särskilt.

2.3 Servicestigen

Socialrådgivningen är ofta ett av de första stegen i brukarens servicestig. I en del fall kan brukarens första kontakt vara till exempel hälsostationen, skolan, arbetsplatshälsövården eller ungdomsgården. Då ett behov av stöd upptäckts kommer brukaren i kontakt med en socialhandledare som kartlägger servicebehovet och vid behov hänvisar brukaren till vidare socialhandledning. I andra fall är socialrådgivningen brukarens första kontakt, och det ställe brukaren tyr sig till då hen behöver hjälp med att hitta rätt sorts socialservice. (Helminen 2017 s. 14–26)

I början av förändringsprocessen då stödbehovet kartläggs och en serviceplan läggs upp, skall den göras på basis av både brukarens och den professionellas bedömning av situationen och behovet. Brukaren självbestämmanderätt skall respekteras och således skall

bedömningen göras tillsammans. Brukarens rättigheter och skyldigheter skall redogöras klart och tydligt och brukaren skall få information om andra omständigheter som kan vara av betydelse i brukarens vård. Brukarens önskemål, åsikter och individuella behov skall beaktas. (Socialvårdslag 30.12.2014/1301, 36 §)

Målet med socialservicen är att skapa jämlika förutsättningar för alla individer samt att tack vare god service, minska behovet av service och skapa förutsättningar för brukaren att klara sig på egen hand. Genom att ge brukaren redskap för självhjälp, är chansen större att brukaren klarar av att tackla liknande problemsituationer på egen hand i framtiden. (Socialvårdslag 30.12.2014/1301, 1–2 § & 6 §)

Den här studien är uppdelad enligt tre teman; *intryck som tas in via servicemiljön, intryck som skapas i samtal med den professionella, och intryck som kan påverka brukaren i ett senare skede*. En liknande indelning av serviceupplevelsen har gjorts av Stickdorn och Schneider (2019 s. 35) som delar upp serviceupplevelsen enligt; innan, under och efter service. Det som sker under servicen kommer att vara fokus för den här studien, trots att studien även lätt kommer att tangera intryck som är väsentliga innan och efter servicen.

2.4 Lågtröskelverksamhet

För att hjälpa brukaren att söka sig till bland annat servicehandledning erhålls lågtröskelverksamhet. Socialservice som klassas som lågtröskelverksamhet är sådan service som är lättillgänglig, dit brukaren kan söka sig utan hinder. Lågtröskelverksamhet är dessutom en väsentlig aspekt för det första intrycket av socialservicen eftersom lågtröskelverksamhetens principer ofta är att brukaren ska kunna få hjälp utan tidsbeställning, utan desto större krav, ibland till och med anonymt. Genom lågtröskelverksamhet kan man nå även de brukare som fallit ur det så kallade normala socialservicesystemet. (Leeman & Hämäläinen 2016 s. 590)

2.5 Delaktighet

Den kommunala socialservicen grundar sig på Socialvårdlagen (30.12.2014/1301) och det är självfallet att arbetet utgår från det som är lagstadgat. Enligt Svenska Akademiens

ordlista (2015) betyder delaktighet *”ta del i något.”* Med något menar man en aktivitet, gemenskap eller en uppgift. Delaktighet skapar en känsla av tillhörighet, som är central inom begreppet delaktighet (Gustavsson 2004 s. 61).

WHO (Worlds Health Organisation, ICF 2001) definierar begreppet delaktighet enligt *”en individs engagemang i livssituationer i förhållande till hälsoförhållanden, kropps-funktioner och kroppens struktur, aktiviteter och faktorer i omgivningen.”*

Enligt denna definition skulle både deltagande och aktivt engagemang krävas för att uppnå delaktighet (Gustavsson 2004 s. 70).

Social delaktighet anses vara hjärtat att socialt arbete och således kommer den här studien även att ta fasta på de förpliktelser som Socialvårdslagen (30.12.2014/1301) sätter för brukarens delaktighet i den egna vården. Social delaktighet är nyckeln inom social service och en central princip (Newlin et al. 2015 s. 167).

Eftersom känslan av att vara delaktig och de personliga intrycken av servicen kan uppfattas olika av olika individer, kommer den här studien inte att fokusera på huruvida känslan av delaktighet och god service uppnåtts eller inte. Studiens fokus ligger alltså på socialservicens val av servicemiljö och den professionellas uppfattning av servicehandledningen i miljön.

3 TIDIGARE FORSKNING

Servicemiljön är central för brukarens serviceupplevelse vilket gör servicemiljön till ett av fokusområdena för den här studien. Således är det väsentligt att känna till att utrymmen som används inom socialservicen ska stödja klienternas sociala interaktion i enlighet med Socialvårdslagens trettionde paragraf. I planeringen av dessa lokaler skall brukarens förutsättningar, behov, integritetsskydd och tillgänglighet beaktas. (Socialvårdslag 30.12.2014/1301, 30 §)

Gemensamt för den tidigare forskning som använts i denna studie är att forskningen lyfter fram brukarcentrerade förhållningsätt, brukarens delaktighet i serviceplaneringen, utvecklingen och förverkligandet av servicen, samt samband mellan brukarens uppfattning av den professionella, servicemiljön och serviceupplevelsen. Dessa aspekter lyfts fram som väsentliga för skapandet av god service och positiva serviceupplevelser.

3.1 Brukarcentrerad design

Enligt tidigare forskning av Fishman et al. (2019) är brukarcentrerad design väsentligt för att skapa god service och positiva serviceupplevelser. Brukarcentrerad design används ofta i skapande av individuella produkter och specifik service. Brukarcentrerad design utgår från människans, det vill säga brukarens värderingar, känslor och ambitioner. Dessa faktorer formar människan till den hen är och är därför väsentliga aspekter i förståelsen av brukarens förväntningar. Genom att känna till brukarens förväntningar kan tillhandahållaren skapa service som möter dessa förväntningar och således skapa positiva serviceupplevelser. (Fishman et al. 2019 s. 30–33)

Tillhandahåller av servicen måste ha ett genuint intresse för brukaren för att kunna leverera god service och skapa en god serviceupplevelse. Genom att placera brukaren i centrum av designen, utvecklingen och förverkligandet, och med hjälp av insikter i brukarens förväntningar, kan tjänsten förbättras och utvecklas. Både brukaren och de anställda skall vara delaktiga i denna process. För ett gott resultat behövs prototyper och testning. Brukaren av servicen och de anställda som jobbar med tjänsten kan snabbt upptäcka brister som i längden kan skapa problem och komma att bli kostsamma samt tidskrävande att lösa. Brukarens och de anställdas insikter kan skapa lösningar som är avgörande för god service. Genom att förstå människans behov, motivation och beteende kan tillhandahållaren med hjälp av olika medel, till exempel kartläggning av servicestigen, hitta interaktioner som är avgörande för serviceupplevelsen. De kan även upptäcka de aspekter som skapar störst utmaningar och dessa kan sedan dämpas eller till och med likvideras med hjälp av olika tekniska och automatiserade lösningar. (Fishman et al. 2019 s. 30–33)

Även Sanders och Lehmann (2019) poängterar att brukaren och de anställda borde vara delaktiga i utvecklingen av servicen. Deras idéer och önskemål ska systematiskt inkorporeras i servicemiljön. Genom att involvera brukaren i beslutprocessen känner sig brukaren dessutom hörd och sedd vilket ökar respekten och den institutionella tilliten. Sanders och Lehmann (2019) rekommenderar därför att servicen är flexibel så att brukarens önskemål kan beaktas under servicestigens gång. Enligt studien ska servicen vara brukarcentrerad och utgå från brukarens behov, förväntningar och önskemål.

3.2 Service design

Service design kan förklaras på många olika sätt, men det handlar i princip om att förstå vad användaren av en tjänst behöver, föredrar och vill ha, för att sedan skapa sådan service som möter dessa behov och således skapar positiva och lyckade serviceupplevelser. Genom att känna till vad som behövs för en god serviceupplevelse kan både befintlig service och ny service göras mer användbar, effektiv och önskvärd. Servicen och helheten av den designas för att tillfredsställa användaren av tjänsten. Servicedesign är brukarcentrerad, men skiljer sig till viss del från begreppet brukarcentrerad design, som fokuserar på den individuella produkten. Servicedesign är mer helhetsinriktad på hela serviceprocessen och brukarens servicestig. (Stickdorn & Schneider 2019 s. 28–33)

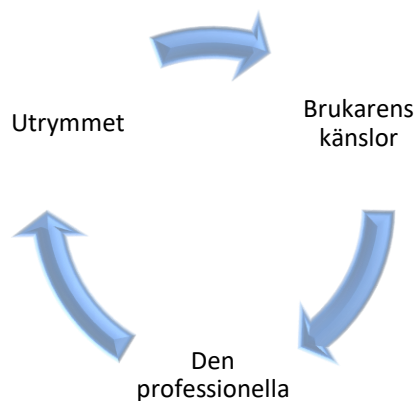
Jeyasingham (2016 s. 211) lyfter fram att ”*spaces change through being used*” (utrymmen förändras när de används) vilket han menar är en central aspekt som måste beaktas i planeringen av utrymmet. Olika faser i servicestigen framkallar olika sorters känslor vilket gör att de olika arbetsstationerna måste planeras i enlighet med stationens syfte i servicestigen. Jeyasingham tar upp flygresenärens olika känslor under servicestigen. Då resenären kommer in på flygplatsen känner hen sig kanske lite nervös eller stressad. Då kan till exempel tydlig skyltning göra servicestigen mer smidig och dämpa stress. Efter att resenären checkat in och gått igenom säkerhetskontrollen blir resenären lugnare och stressen övergår till förväntansfullhet. I detta stadie av servicestigen kan känslan av lugn framhävas med hjälp av en harmonisk miljö. Enligt Jeyasingham är det alltså väsentligt att känna till hur brukaren upplever servicestigen för att kunna dämpa oönskade känslor och upplevelser och istället framhäva positiva känslor. (Jeyasingham 2016 s. 209–212)

Likande iakttagelser görs i studien *Sosiaalitoimisto 2.0 - Kuinka teemme sosiaalitoimistosta voimauttavan paikan?* av Iikka Lovio och Heidi Muurinen (2013), som betonar att serviceupplevelsen byggs upp av många olika aspekter. Deras studie har granskat hur olika servicemiljöer påverkar serviceupplevelsen. Många socialrådgivningar är kala betongbyggnader med låsta dörrar och pansarglas. Enligt studien signalerar dessa egenskaper negativitet, opålitlighet och de kan uppfattas som rent av motbjudande. (Lovio & Muurinen 2013)

Även Jeyasingham (2016) studerar miljön och menar att öppna utrymmen bidrar till samarbete mellan de anställda, flexibilitet, gemenskap och möjlighet till stöd i frågor som prövar de anställdas värderingar. Det öppna utrymmet främjar även interaktionen mellan den professionella och brukaren, och gör användningen av tjänsten mer smidig. Ett öppet utrymme är ofta mer levande, med olika ”stationer” för olika sorters arbetsuppgifter och tjänster. Detta i sig kan beroende på verksamhetsstället betyda att de anställda inte har varsin bestämd arbetsstation, vilket för vissa kan uppfattas som en nackdel. För en del skapar den egna arbetsstationen trygghet, rutiner och vanor, vilket till viss del faller bort då den egna arbetsstationen ständigt förflyttas och förändras. (Jeyasingham 2016 s. 209–216)

Enligt Sanders & Lehmann (2019) finns det en klar koppling mellan hur brukaren upplever utrymmet och hur brukaren upplever den professionella. Studien har undersökt huruvida utrymmet påverkar brukarens tankar, känslor och beteende. Ett idealt utrymme är enligt studien hemtrevligt och välkomnade. Det är viktigt att tänka på hur möblerna i utrymmet placeras, vilka ljud, dofter och visuella aspekter brukaren tar in, samt vilka eventuella maktpositioner som kan uppstå under serviceprocessen och hur de påverkar serviceupplevelsen.

Sanders och Lehmann (2019) poängterar att den professionella är en väsentlig aspekt i brukarens upplevelse av servicemiljön, som i sin tur kan påverka brukarens känslor och åsikt om den professionella (se figur 2.)



Figur 2 Aspekter som påverkar serviceupplevelsen och deras relation till varandra

Källa: Sanders & Lehmann 2019

Eftersom brukarens känslor, den professionella och utrymmet alla påverkar varandra, måste alla dessa aspekter granskas i relation till varandra och inte som enskilda, separata faktorer. Till exempel kan ett litet soffbord påverka brukarens känsla av trygghet, vilket i sin tur påverkar hur brukaren samverkar med den professionella. (Sanders & Lehmann 2019 s. 58–64)

Sanders och Lehmann (2019) lyfter även fram skillnader mellan hur kvinnor och män upplever utrymmet och vad de anser väsentligt för en positiv serviceupplevelse. Kvinnor sätter mer tyngd på utrymmets design, medan män bryr sig mer om huruvida den professionella är kompetent. (Sanders & Lehmann 2019 s. 58–64)

3.3 Bemötande

Enligt studien av Lovio & Muurinen (2013), skapas positiva serviceupplevelser vid socialrådgivningen då brukaren känner sig hörd, bemött och sedd av den professionella. Ett gott bemötande ger ett gott intryck av socialservicen.

I studien *Sosiaalitoimisto 2.0 - Kuinka teemme sosiaalitoimistosta voimauttavan paikan?* av Lovio & Muurinen (2013) lyfts liknande iakttagelser fram. Enligt studien finns det ett stort behov hos brukarna att få prata med någon, att bli bemött. Diskussionen behöver inte alltid vara så djupgående, ibland kan det räcka att diskutera vädret, aktuella ämnen

etcetera. Samtalet i sig skapar trygghet och tillit, samt främjar den fortsatta inre förändringsprocessen hos brukaren, som senaren kan stöda brukarens hjälp till självhjälp.

4 TEORETISK REFERENSRAM

För att förstå vad som skapar serviceupplevelsen kommer detta arbete att utgå från relevant litteratur, tidigare forskning och publikationer. Arbetet kommer till stor del att utgå från Stickdorns och Schneiders bok *This is service design thinking* (2019), som tar upp viktiga aspekter i servicens design process. Boken behandlar både hur god service skapas, vad skaparen, alltså tillhandahållaren av servicen behöver känna till, samt hur existerande service kan förbättras.

För att skapa en önskvärd serviceupplevelse måste de som tillhandahåller servicen känna till servicens designprocess som innefattar att utforska, skapa, reflektera och implementera. Det krävs att de som tillhandahåller servicen utforskar tjänsten som den är nu, ur brukarens perspektiv för att samla in relevant data. Då det är dags att skapa ny eller utveckla existerande service handlar det inte om att försöka undvika misstag, utan snarare att utforska så många misstag, fallgropar och hinder som möjligt. Det är även viktigt att skapa en prototyp för att kunna reflektera över funktionaliteten. Prototypen kan till exempel skapas med hjälp av rollspel, så att de som är tillhandahållare av servicen tar brukarens roll. Då den nya formen av service implementeras är det väsentligt att involvera de anställda och att aktivt stöda dem, samt att tackla de problem och hinder som dyker upp under processens gång. (Stickdorn & Schneider 2019 s. 126–135)

För att skapa god service behövs kännedom om principerna för service design. Brukarcentrerad verksamhet utgår från brukarens behov. För att skapa service som möter brukarens behov krävs kännedom om brukarens vanor, kultur och bakgrund. De som tillhandahåller servicen behöver skapa sig en djupare förståelse som sträcker sig längre än ytlig statistik, och därför är det väsentligt att brukaren är delaktig i planeringen av servicen. Att tillhandahålla smidig service betyder inte endast att brukaren betjänas på sitt eget språk, eftersom förståelsen för något även grundar sig på faktorer utöver det verbala språket. Till exempel förstår de anställda på ett företag saker på olika sätt eftersom de anställa

besitter olika erfarenheter och utbildning. Ingenjören, marknadsföraren och kundbetjäna-
ren har alla sina egna perspektiv, som utgår från den kunskap de besitter, och således talar
de alla sitt egna ”språk”. Brukarcentrerad service måste därför tillhandahållas på bruka-
rens ”språk”. Tillhandahållaren måste alltså känna till vilken kunskap brukaren har sedan
tidigare, hurudana vanor brukaren har, hur hen tar till sig information, hur hen bearbetar
informationen, när brukaren kan förväntas behöva ytterligare kompletterande service och
hur brukaren kan reagera i olika service situationer etcetera. (Stickdorn & Schneider 2019
s. 36–37)

Förutom brukarens delaktighet i planeringen av service är det även viktigt att involvera
de anställda. Som sagt besitter de anställda olika sorters erfarenheter och kunskap, och
det är således viktigt att se nytta i att vara kreativa tillsammans. (Stickdorn & Schneider
2019 s. 38–39)

Inom socialservicen skulle detta innebära alla de som kan tänkas jobba på verksamhets-
stället, till exempel socialarbetare och handledare, sjukskötare, IT-personal, väktare och
gårdskarlar. Deras olika perspektiv och problemlösningsförmågor är en väsentlig del i
planeringen av god service.

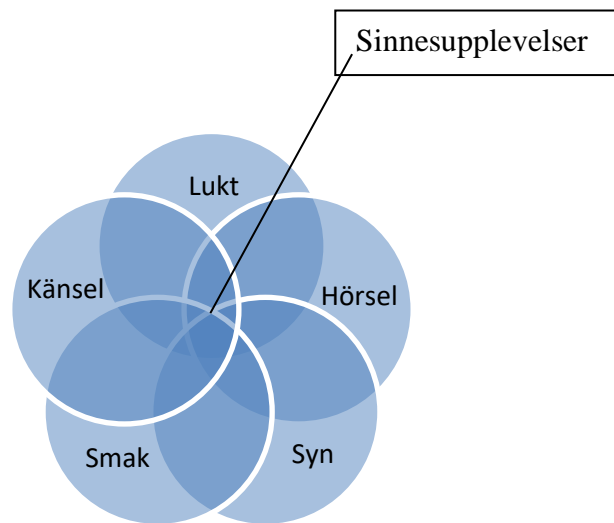
I samband med planeringen av god service behövs även kännedom om servicestigen, det
vill säga servicens förlopp. Genom att föreställa sig hur servicestigen ser ut kan man för-
bättra smidigheten, funktionaliteten och serviceupplevelsen. (Stickdorn & Schneider
2019 s. 40–41)

I följande stycke kommer studiens tre huvudteman att presenteras; *intryck som tas in via
servicemiljön, intryck som skapas i samtal med den professionella, och intryck som kan
påverka brukaren i ett senare skede.*

4.1 Intryck som tas in via servicemiljön

Människan tar in intryck från omgivningen både medvetet och omedvetet. De olika
brukarna tar in servicemiljön med alla sina sinnen; synen, hörseln, luktsinnet, känseln och
smaksinnet. Tillsammans skapar dessa en uppfattning om omgivningen. Det är viktigt att

tillhandahållaren av servicen har en holistisk syn tjänsterna. Servicemiljön är viktig eftersom den påverkar brukarens helhetsupplevelse och således måste tillhandahållaren av servicen vara medveten om miljön. Alla upplever dock inte miljön på samma sätt, så det lönar sig att måla upp flera olika scenarion av serviceprocessen. Tillhandahållaren behöver även känna till brukarens känslöförlopp under servicestigen för att kunna förstå hur brukaren upplever olika delmoment. (Stickdorn & Schneider 2019 s. 44–45)



Figur 3 Sinnena skapar sinnesupplevelser

Källa: Hultén et al. 2008 s. 28

Färger, ljus och symboler uppfattas via synen. Olika färger har till exempel påvisats påverka människans koncentrationsförmåga och väcka känslor som påverkar våra upplevelser. Dock är det viktigt att komma ihåg att olika färger signalerar olika saker i olika kulturer. (Hanefors & Mossberg 2007 s. 121–127)

Enligt Anthony & Watkins (2007) skapar fönster mot innergården eller trädgården samt god doft en positiv atmosfär, medan oönskad temperatur och lukt har en negativ verkan på humöret. Enligt Hanefors & Mossberg (2007 s. 121–127) påverkar dofter och lukter

serviceupplevelsen eftersom de har en tendens att påminna oss om olika platser, människor och händelser, som i sin tur påverkar helhetsupplevelsen.

Genom känseln uppfattar människan luftkvalitet och -fuktighet samt temperatur. Således kan uppfattningen av utrymmet påverkas genom att till exempel höja eller sänka temperaturen i utrymmet. Även utrymmets design och information (informationstavlor, affischer, skyltning osv) samt personalens klädsel påverkar serviceupplevelsen. Således är det enligt Hanefors och Mossberg (2007 s. 176–177) viktigt att personalen tänker på hur de klär sig eller till exempel på hurudan parfym de använder. Det är även väsentligt att fundera över vilken sorts information som är synlig på väggar och dörrar. Utprintade lappar och skyltningar med negativa budskap som *”Ej tillträde!”* och *”Endast personal”*, ger inte ett positivt intryck. (Hanefors & Mossberg 2007 s. 176–177)

Genom hörselsinnet uppfattar människan ljud. Olika ljud, som musik, oväsen och andra höga ljud påverkar uppfattningen av omgivningen. Hörselsinnet används dessutom i samtal och i kommunikation med andra. (Hanefors & Mossberg 2007 s. 121–127)

Miwa & Hanyu (2006) betonar lugn bakgrundsmusik och dimmad belysning som bidragande till avslappnat humör och goda uppfattningar om den professionella.

Möblernas placering påverkar hur brukaren uppfattar tryggheten i utrymmet. Stolar med armstöd upplevdes enligt studien som mer hemtrevliga och bekväma, och dessa borde placeras så att brukaren kan se dörren eftersom det enligt studien ökar känslan av trygghet. (Pearson & Wilson 2012)

Brukaren har då koll på vem som kommer in och ut, och kan även själv snabbt hitta dörren ifall hen av någon orsak behöver ta sig ut ur byggnaden. Enligt studien påverkar alla dessa aspekter brukarens tankar, känslor och beteende på ett eller annat sätt. (Sanders & Lehmann 2019 s. 58–64)

Det är även väsentligt att beakta sådana aspekter som kan orsaka maktpositioner i interaktionen mellan den professionella och brukaren. Studien lyfter fram kontorsbord som en aspekt som upplevs som hotande. Den professionella upplevs ha mer makt då hen sitter på andra sidan av borden, till skillnad från om hen sitter bredvid brukaren med endast ett

litet sidobord emellan dem. Ett stort kontorsbord kan dessutom blockera utgången och kan således skapa en otrygg känsla. (Sanders & Lehmann 2019 s. 58–64)

4.2 Intryck som skapas i samtal med den professionella

”Klienten har rätt att av den som tillhandahåller socialvården få högklassig socialvård och ett gott bemötande utan diskriminering. Klienten ska bemötas så att hans eller hennes övertygelse och integritet respekteras och människovärde inte kränks.” (Socialvårdslag 30.12.2014/1301, 30 §)

Intryck som tas in i samtal med andra människor, till exempel den professionella, är intryck som uppfattas via hörseln och synen. Dessa är bland annat talets volym eller andra karaktäristiska drag, samt ansiktsuttryck och kroppsspråk. (Hanefors & Mossberg 2007 s. 121–127).

Samtal är kärnan för allt förändringsarbete. Genom samspel och verbalt stöd kan den professionella stöda brukaren i hans förändringsprocess (Moula 2009 s. 19). Samtal mellan den professionella och brukaren är centralt i serviceupplevelsen och det är därför viktigt att redogöra hur gott samspel och växelverkan bidrar till en positiv serviceupplevelse.

Samtalet mellan brukare och den professionella har minst två kännetecken; 1. Ett syfte – det skall vara klart varför dialogen förs och vad målet med samtalet är, även om målet kan förändras under processen. 2. Förståelse och problemlösning – brukarens känslor, tankar och kognitiva kapacitet skall beaktas och framtidsinriktade förhållningssätt skall integreras i samtalet. Den professionellas roll i samtalet är bred, men kan intas i tre olika tappningar; 1. Lyssnare – den professionella har stor respekt för brukaren och låter hen vara aktiv. 2. Rådgivare – den professionella är aktiv i samtalet och rådgiver brukaren. 3. Samarbetare – den professionella skapar tillsammans med brukaren, ny förståelse och nya möjligheter. Den tredje versionen är mest önskvärd eftersom den grundar sig i samspel mellan brukaren och den professionella, där den professionella stöder brukarens förutsättningar att skapa förändringar med hjälp av att öka brukarens möjlighet till självhjälp. (Moula 2009 s. 119–120)

Eftersom bemötande är centralt för samspel och växelverkan med brukare är en god bemötanderepertoar väsentligt. Enligt Blennberger (2013) kan en god bemötanderepertoar delas in i tre delar; *övergripande bemötandekompetens*, *generellt relevanta bemötandenormer*, samt *viktiga bemötandenormer* (i de flesta situationer). Inom ramen för övergripande bemötandekompetens finns samspel, situationsanpassning och autenticitet, d.v.s. grunden för bemötandet. Då vi går djupare in på dessa egenskaper går vi in på generellt relevanta bemötandenormer, som till exempel respekt, artighet, lyhördhet, tydlighet etcetera. Den sista delen, viktiga bemötandenormer innefattar egenskaper som till exempel vänlighet, empati och humor. (Blennberger 2013 s. 145)

Blennberger (2013 s. 71) listar de olika bemötande uttrycken (figur 4) enligt egenskaper som har en direkt positiv verkan på mötet (+), de egenskaper som är viktiga men som inte är avgörande för mötet (+-0), och de egenskaper som har en direkt negativ verkan på mötet (-). Han delar dessutom in de olika egenskaperna i fyra olika teman, det vill säga egenskaper som påverkar uppmärksamhetsgraden, erkännande och bejakelse, samspelets och anpassningsförmåga, samt sättet att påverka och förändra. Till exempel har empati som uppmärksamhet och lyhördhet en positiv verkan på mötet, medan nonchalans och ointresse verkar negativt på mötet. Expeditiv hållning och artighet påverkar även positivt på mötet, men saknaden av dessa är inte avgörande för att uppnå ett gott bemötande. Saknas dock empati och lyhördhet, kan det ha en negativ verkan på upplevelsen.

TESTFRÅGOR	EXEMPEL PÅ BEMÖTANDEUTTRYCK		
	+	+–0	–
Uppmärksamhets-grad	Intresse Empati som uppmärksamhet & lyhördhet	Expeditiv hållning Artig korrekthet	Ointresse Osynliggörande Nonchalans Bristande empati Likgiltighet
Erkännande och bejakelse	Respekt – artighet & hänsyn Aktning Bekräftelse Empati som medkänsla Vänlighet Jämlig hållning Varsamhet Stöd och uppmuntran Sympati Tillit Humor Värme Tröst Hjärtlighet Innerlighet Vänskaplighet Hurtighet	Expeditiv hållning Korrekthet Neutralitet Icke-vänlighet	Osynliggörande Reservation Kritik Misstänksamhet Surmulenhet Ovarsamhet Ovänlighet Missaktning Antipati Irritation Ilska Kyla Förlöjligande Skapande av skuld & skam Förakt
Samspels- och anpassningsförmåga	Social responsitet – utan reservation & begränsning Variation Individanpassning Hänsyn Flexibilitet	Social responsivitet – med reservation & begränsning	Asocial responslöshet Standardisering Likformighet Rigiditet
Sättet att påverka och förändra	Tydlighet Beröm Stöd & uppmuntran Belöning Kravställande Övertalning Humor		Manipulation Kritik Konfrontation

Figur 4 Blennbergers testfrågor

Källa: Bemötandets etik 2013 s. 71

Eftersom det första intrycket skapas baserat på helheten av olika intryck som tas in i omgivningen, är det även väsentligt att även lyfta fram samtal med andra brukare. Deras närvaro och beteende påverkar den enskilda individens upplevelse av socialservicen. En

argsint, missnöjd eller upprörd kund utstrålar negativitet och påverkar uppfattningen av verksamhetens funktionalitet, smidighet och kvalitet. (Hanefors & Mossberg 2007 s. 176–177)

4.3 Intryck som kan påverka brukaren i ett senare skede

Till sist kommer de intryck som påverka brukaren i ett senare skede. En del aspekter inom detta tema tas omedveten in redan i servicemiljön, medan andra aspekter kan läggas märke till efter besöket. Med dessa menar vi intryck som kommer att skapa känslor, förutsättningar och resurser som hjälper brukaren att utveckla hens möjligheter att lösa problem och göra beslut som rör det egna livet. Dessa är faktorer som gör att brukaren i framtiden känner att hen klarar av att sköta en del ärenden och tackla en del problem på egen hand, vilket gör att sådana intryck även kan klassas som förebyggande. (Lassander et al. 2013)

Servicehandledning handlar om att bemöta brukaren och att stöda hen till att uppnå möjligast självständigt liv. Genom att stärka brukarens verksamhetsförmåga vidgas brukarens förutsättningar att klara sig på egen hand. (Hänninen 2007 s. 14)

Servicen består inte endast av den synliga servicen. En del av servicen är det som sker bakom kulisserna och de arbete som görs efter själv mötet med den professionella. Vid socialrådgivningen kan det vara frågan om epost som skickas ut till brukaren med information, broschyrer, infoblad etcetera. Dessa leder brukarens tankar tillbaka till socialrådgivningen, även om det gått en tid sedan brukaren besökt den fysiska socialrådgivningen. Ett dåligt exempel på härledande faktorer är irrelevant skräp post som skickas ut och fyller brukarens inkorg. Det är alltså väsentligt att tänka på vad som skickas ut, när och vad syftet är. (Stickdorn & Schneider 2019 s. 42–43)

En annan typ av service bakom kulisserna är till exempel städningen vid socialrådgivningen. Ett rent, snyggt och prydligt utrymme påverkar också serviceupplevelsen, men städningen i sig själv kanske inte är det första brukaren noterar då hen tänker på vad som är viktigt för en god service. Det finns dock knep som kan användas för att framhäva sådan service och göra den noterbar. Vid hotell brukar till exempel städpersonalen vika

upp det första arket på toapappersrullen. Det är en liten detalj, men brukaren kommer garanterat att ägna en tanke åt städpersonalen och således uppskatta dem lite extra. (Stickdorn & Schneider 2019 s. 42–43)

5 STUDIENS SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING

Syftet med studien är att ta reda på vilka aspekter som bidrar till en positiv serviceupplevelse av socialservicen. Den här studien kommer att granska hur servicemiljön påverkar helhetsupplevelsen, samt hur servicehandledarens interaktioner med brukaren bidrar till en positiv serviceupplevelse. Studien har avgränsats till tre huvudsakliga teman; intryck som tas in vid servicemiljön, intryck som skapas i samtal med den professionella, och intryck som kan påverka brukaren i ett senare skede. Frågeställningen för studien är; *”Vilka aspekter i servicemiljön bidrar till en positiv serviceupplevelse vid socialrådgivningen?”*

Med tanke på studiens art och studiens mål kommer brukarens upplevelser att beaktas utgående från tidigare forskning i hur utrymmet, samspel och sociala interaktioner påverkar den enskilda individens upplevelser.

6 METOD

För att förstå servicen som den är nu måste servicen utforskas ur brukarens perspektiv. Forskningsmetoderna måste lämpa sig för forskningens syfte och frågeställning och möjliggöra sådan forskning som skildrar pålitlig data. (Stickdorn & Schneider 2019 s. 126–135)

För att kunna utforska servicen ur brukarens perspektiv har den här studien förverkligats som en etnografisk studie. För att inhämta data från verkligheten, det vill säga empiri (Jacobsen 2007 s. 9), användes observation (bilaga 2) i kombination med intervju (bilaga 5) som forskningsmetod.

6.1 Etnografi

Etnografi granskar sampel och interaktioner mellan individer, grupper och miljön. Etnografi handlar om att skaffa en ”inifrån-förståelse” för att belysa ett fenomen. Denna förståelse kan skapas med hjälp av observationer, intervjuer och andra personliga dokument så som dagböcker, memoarer eller självbiografier. Dessa förstahandskällor är adekvata forskningsmetoder som möjliggör direkterfarenhet av handlingar, förhållningssätt och händelser. Etnografisk forskning härstammar från Chicagoskolan och deras företrädare William I Thomas, Robert E Park och Ernest W Burgess som stävade efter att granska sociala fenomen i den verkliga miljön och uppmuntrade därför sina studenter att gå ut på Chicagos gator för att göra iakttagelser. (Meeuwisse 2008 s. 44–45)

Eftersom servicen måste granskas ut brukarens perspektiv för en genuin förståelse för servicestigen (Stickdorn & Schneider 2019 s. 126–135), lämpar sig etnografisk forskning väl för studien. Med hjälp av observation i kombination med intervju, möjliggörs etnografisk forskning som metod för den empiriska forskningen, vars syfte är att ta reda på vilka aspekter i servicemiljön som bidrar till en positiv serviceupplevelse vid socialrådgivningen.

6.2 Urval

Som sagt betonar Meeuwisse (2008 s. 44–45) att observationer och intervjuer är lämpliga datainsamlingsmetoder för etnografiska studier. Därför används dessa metoder i den empiriska forskningen. Genom att använda två olika metoder speglas dessutom perspektiv och forskningen får mer djup. (Carlson 2012 s. 195 & 198).

För att undvika slumpmässiga fel och för att se till att observationen är pålitlig, användes ett observationsschema (bilaga 2). (Henricson 2012 s. 154)

Urvalet av observationsaspekter för observationsschemat skapades baserat på tidigare forskning och den teoretiska referensramen. Urvalet formades i enlighet med studiens huvudsakliga teman; *intryck som tas in via servicemiljön*, *intryck som skapas i samtal med den professionella*, och *intryck som kan påverka brukaren i ett senare skede*. Urvalet

speglades mot studiens syfte och frågeställning och utarbetades slutligen i samråd med handledaren för studien. Aspekter som ansågs omätbara inom ramen för frågeställningen och studiens syfte eliminerades.

Intervjuguiden (bilaga 5) utarbetades utgående från observationsschemat (bilaga 2), men eftersom det är omöjligt att med en observationsstudie avgöra hur en enskild individ upplever ett servicetillfälle, användes intervjun som en parallell datainsamlingsmetod (triangulering). (Larsson et al. 2005 s. 112)

Intervjuguiden (bilaga 5) utformades som en allmän, semi-strukturerad intervjuguide. Som temaområden fungerade samma teman som för studien och observationsschemat (bilaga 2). Till varje temaområde formulerades ett antal öppna frågor, precis som beskrivet i Larsson, et al. (2004 s. 104). För att även kunna inkludera sådana aspekter som eventuellt skulle komma att dyka upp efter att intervjuguiden gjordes, gav intervjuguiden även utrymme för eventuella kompletterande följdfrågor. Dessa formades efter hand under forskningens gång, i enlighet med Henricson (2012 s. 152).

Urvalet av deltagare gjordes enligt beställarens önskemål. Eftersom beställarens önskemål var att granska hur servicemiljön påverkar serviceupplevelsen var det självfallet att beakta servicehandledaren, vars arbete utförs i servicemiljön, bland brukarna. Urvalet begränsades på grund av personalsituationen på verksamhetsstället, vilket gjorde det omöjligt för skribenten att göra ett bredare urval, även om det hade förstärkt studiens djup.

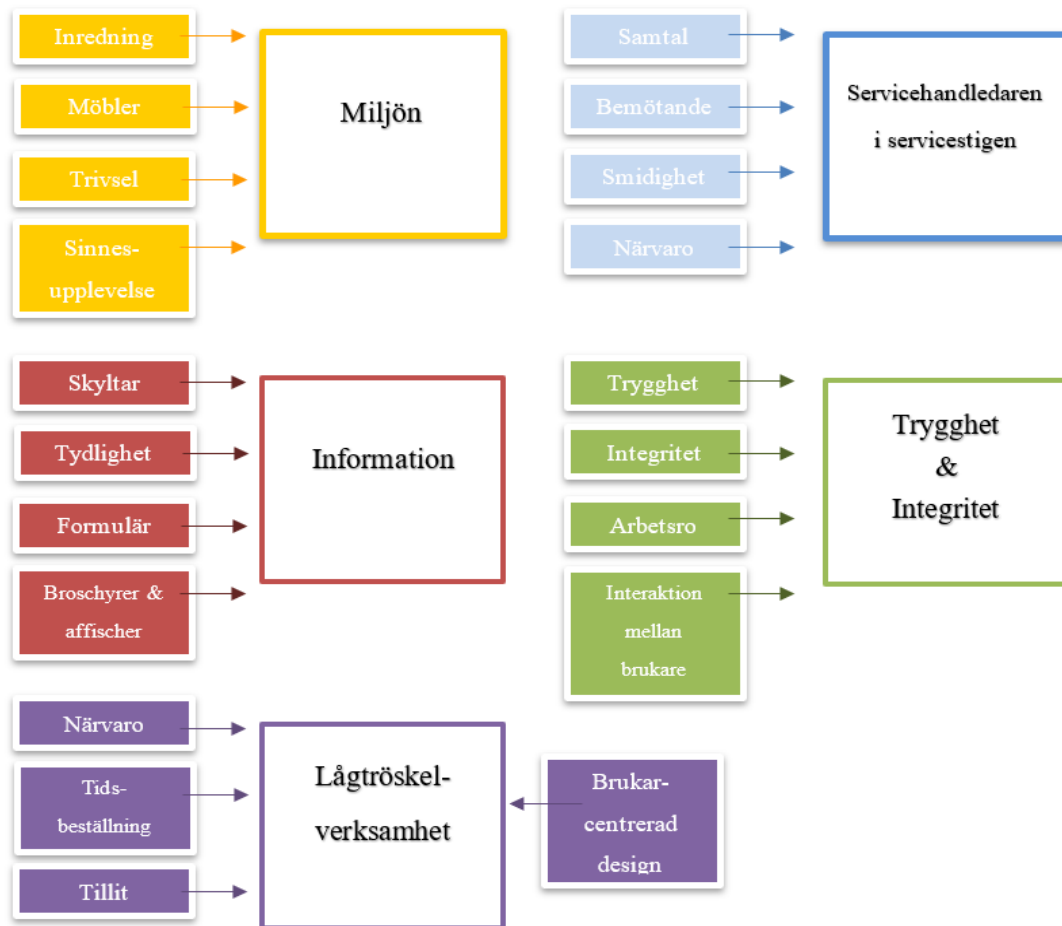
Observationsschemats (bilaga 2) och intervjuguidens (bilaga 5) validitet säkrades allt eftersom observationsschemat och intervjuguiden utvecklades specifikt för denna studie. Observationerna gjordes under en två veckors tidsperiod. Tidsramen påverkades delvis av den pågående Covid-19 situationen som orsakat bortfall av personal vid socialrådgivningen på grund av distansarbete. För att kunna göra observationerna från ett brukarperspektiv gjordes observationerna i det öppna utrymmet. Observationerna gjordes sporadisk både under specifika mottagningstider för den öppna rådgivningen, men även under socialrådgivningens allmänna öppettider. Under observation observerades både funktionaliteten i servicemiljön och den professionella. För varje ny dag användes ett nytt, blankt observationsschema.

Intervjun förverkligades under ett på förhand överenskommet tillfälle och dokumenterades direkt i intervjuguiden (bilaga 5). Intervjun bandades således inte in. Observationerna gjordes inom ramen för *intryck som skapas i samtal med den professionella* och de fokuserade på den professionellas insats, inte på brukarens insats. Eftersom den professionella var medveten om att hen observerades var observatören deltagande. Andra personer som infann sig i observationsmiljön informerades inte om observationen vilket gjorde att observatören i den benämningen klassades som fullständig observatör. För att undvika ett styrt resultat visades inte observationsschemat (bilaga 2) till någon i observationsmiljön. (Björklund & Paulsson 2003 s. 69)

6.3 Analys av data

Analysen av den data som samlats in genom observationer inleddes redan under datainsamlingen för att minska risken för tolkningsfel till följd av felaktiga minnesbilder, men även för att kunna lägga till aspekter som kom att vara relevanta vid följande observations- och intervjutillfälle. (Carlson 2012 s. 201)

Det insamlade materialet lästes först igenom en gång och kodades sedan för att markera återkommande mönster (Carlson 2012 s. 201–202). För att underlätta kodandet av dessa mönster markerades mönstren med olika färger. Mönstren bildade sedan kategorier (Carlson 2012 s. 201–202).



Figur 5 Kodning av data

Källa: Ricarda Sirén 2020

En stor del av observationerna gjordes inom kategorin miljö, servicehandledaren i servicestigen, samt lågtröskelverksamhet. Trygghet och integritet, samt information, kom med noggrannare eftertanke att höra ihop med miljön, så dessa slogs ihop till kategorin "servicemiljön".

Avslutningsvis renskrevs dessa kategoriseringar (Carlson 2012 s. 201–202). Den slutliga analysen gjordes efter att fältstudierna hade avslutats. Den kodade datan jämfördes med teori och tidigare forskning. Innebörden för dessa mönster (tabell 1) kom att vara grunden för analysen av resultatet, medan reflektionen lägger grunden för slutsatserna av forskningen.

Tabell 1 Exempel på schema över slutlig analys

Mönster	Kod	Kategori	Innebörd/ analys av resultat	Reflektion /slutsatser
Otydlig skyltning orsakar tvivel upprepade gånger	Röd	Information	Den bristfälliga skyltningen påverkar servicens smidighet & funktionalitet.	Uppfattas servicen som lättillgänglig och hur påverkar den otydliga skyltningen serviceupplevelsen?

Eftersom studien gjordes av en (1) person, fanns det inte risk för slumpmässiga fel till följd av flera olika observatörers tolkningar och iakttagelser. (Henricson 2012 s. 154)

6.4 Etiska överväganden

Studien är förverkligad i enlighet med Forskningsetiska delegationens anvisningar (TENK 2012) för god vetenskaplig praxis i min observationsstudie.

För att deltagaren ska förbli anonym framgår observationsmiljön, d.v.s. verksamhetspunkten, inte i studien. Intervjun och observationen gjordes i samtycke med deltagaren (bilaga 4). Deltagaren informerades om hens rättigheter (bilaga 3) och om att hens arbete observeras. Deltagaren informerades även om att hen har rätt att tacka nej till att delta i intervjun och att hen kan avbryta deltagande när som helst utan att vara tvungen att ange någon orsak för avbrytandet.

Eftersom observationen förverkligades i en öppen miljö var det viktigt att vara finkänslig och diskret. Resultaten måst presenteras så att källan inte går att spåra eftersom brukaren också kommer att infinna sig i observationsmiljön. Det är således även viktigt att respektera brukarens rätt till privatliv och frizon. Det insamlade materialet kommer förvaras

i en låst mapp fram tills att resultatet av studien bearbetats, då de ifyllda observations-schemana (bilaga 2) och intervjuguiden (bilaga 5) att förstördes. Forskningslov (bilaga 1) ansöktes på förhand. Den pågående Covid-19 situationen orsakade utmaningar och begränsade studien på grund av distansarbete och bortfall i verksamheten.

7 RESULTAT

Följande stycke behandlar den data som samlats in med hjälp av observationer och intervju. Den insamlade datan har kodats, kategoriserats och analyserats. Den insamlade datan presenteras enligt kategoriseringarna.

7.1 Servicemiljön

Då brukaren kliver in i utrymmet möts hen av en servicedisk. Personerna vid disken instruerar brukaren till rätt plats. Ett par bordslampor har placerats på servicedisken vilket skapar en välkomnade, hemtrevlig känsla. Det spelas ingen musik eller radio vid rådgivningen. Det går inte heller att känna igen någon specifik doft eller lukt. Den observerade miljön är öppen, med breda gångar och högt i tak. Det är lätt att röra sig i utrymmet, även med rullator och rullstol. Blicken fästs vid ett flertal stolar i granna färger och därtill hörande soffbord. Mångkulturaliteten har beaktats genom ett tyst rum som används som bönerum. Miljön är barnvänlig med en välutrustad lekhörna. I mitten av utrymmet finns en station med ett flertal datorer till brukarens förfogande. Längs med den bortre väggen finns en lång rad med bokhyllor för det breda utbudet av broschyrer, formulär och informationsblad. Uppe i takkanten sitter en nummertavla som används under den öppna mottagningen. Det öppna utrymmet omringas av 15 mindre, inglasade rum, som används vid olika möten och vid den öppna mottagningen. Även några växter har placerats i utrymmet och bredvid servicedisken finns en vattenautomat till brukarnas förfogande. Bredvid den finns utrymmets enda skräpkorg, placerad långt ifrån stolarna där brukarna kan vänta. Belysningen i utrymmet påminner om en sjukhusmiljö, med starka ljusrör i kalla toner. Temperaturen i utrymmet är låg. Under längre väntetid kunde det vara önskvärt att klä av sig ytterkläderna, men temperatur i utrymmet är inte hög nog.

Utanför socialrådgivningen hänger en liten skylt och på ytterdörren är det uppsatt en affisch med info om verksamhetsstället. Socialrådgivningens väggar är fyllda av affischer och anslag. En del av affischerna är föråldrade. Det är svårt att urskilja vilka affischer som är relevanta för serviceprocessen och vilka som endast är reklam.

Utöver nummertavlan som används vid den öppna mottagningen, tilldelas de brukare som besöker socialrådgivningen utanför mottagningen ett könummer vid servicedisken. En del av de anställda bär ID kort runt halsen, dock inte alla. Skyltningen i utrymmet är bristfällig och en del av skyltarna är missvisande. Till höger om ingången, längst bort vid den borte väggen, ovanför en dörr, finns en "info" skylt som avser bokhyllan med broschyrer och formulär. Vid en snabb anblick kan skylten tolkas som om dörren leder till infodisken. På en annan dörr är en lapp uppsatt med texten "vahtimestarin huone" (vaktmästarens rum). Det visar sig att vaktmästarna dock sitter vid servicedisken och tar emot brukarna då de kommer till socialrådgivningen. Information om huruvida brukaren behöver anmäla sig trots på förhand bokad tid, eller om hen kan sätta sig och vänta i väntrummet saknas. Vid flera tillfällen dyker det upp personer som tror sig vara på rätt ställe, men som kommit fel på grund av bristfällig skyltning. På en del av borden har det placerats broschyrer och infoblad, även de föråldrade. Servicerådgivaren säger att även om det finns en hel del broschyrer och infoblad till brukarens förfogande delas de inte aktivt ut av personalen, förutom då det gäller specifika formulär som krävs för att hjälpa brukaren vidare i sin serviceprocess.

För en del uppfattas utrymmet som otydligt, men det varierar. En del har lätt för att hitta och frågar gärna hjälp. *"Servicedisken är placerad direkt vid ingången, så det är lätt och naturligt att fråga hjälp"*, -säger servicerådgivaren. Dock kunde alla i personalen bära ID kort, då skulle det vara tydligare för brukarna vem som är vaktmästare och vem som är servicerådgivare, trots att de alla sitter vid samma servicedisk.

7.1.1 Integritet och trygghet

Avståndet mellan brukarnas stolar och servicedisken är så pass långt att diskussioner som går på normal samtalsnivå inte hörs till vänta stolarna. Dock går samtalen att uppfatta vid lugnare tidpunkter, då samtalen inte överröstas av andra röster och ljud.

De anställdas ansikten är bekanta eftersom det alltid är samma servicerådgivare, vaktmästare och väktare som jobbar vid servicerådgivningen. Lappen med könummer som delas ut vid servicedisken skyddar brukarens integritet, inga namn ropas upp i det öppna utrymmet. Enligt servicerådgivaren kan brukaren även besöka servicerådgivningen anonymt; *”då är servicen så klart begränsad, eftersom en del ärenden kräver personuppgifter och ibland behövs mer detaljerad information för att vi ska kunna vägleda brukaren vidare till rätt ställe”* säger servicerådgivaren.

Datorerna som är placerade i mitten av det öppna utrymmet är dock riktade med skärmarna mot väntestolarna, vilket gör det möjligt för utomstående att se eventuell privat information. Kontakten som sker vid servicedisken kan skada integriteten, eftersom det lätt bildas köer och de andra brukarna således lätt kan uppfatta vad som sägs. Servicerådgivaren säger dock att de gör sitt bästa att förflytta sig till en lugnare, avskild plats vid behov. *”Det är ju förstås upp till brukaren själv vad hen vill berätta vid servicedisken, just med tanke på att det är ett öppet utrymme”*, säger servicerådgivaren. Förnyelsen kommer även att underlätta dessa situationer eftersom planen är att servicerådgivaren i framtiden delvis ska sitta i ett avskilt rum.

Lekhörnan är placerad i det öppna utrymmet vilket gör att lek, gråt och stöj kan störa de andra brukarna. Servicerådgivaren säger att konflikter och andra speciellsituationer är ovanliga, men att de lätt fångar de andra brukarnas uppmärksamhet eftersom utrymmet är så pass öppet, *”ifall en brukare blir irriterad hör de andra märker de andra brukarna garanterat det”*, säger servicerådgivaren.

Servicerådgivaren säger att det öppna utrymmet även skapar växelverkan mellan brukare som inte känner varandra, speciellt de som pratar samma språk. Utrymmet bidrar till en gemenskap. Under observationsstudien är det dock svårt att uppfatta och tyda huruvida de brukare som samtalar med varandra är främmande för varandra eller ifall de känner varandra sedan innan.

7.2 Servicehandledaren i servicestigen

Servicerådgivaren bär ingen specifik arbetsklädsel. Servicerådgivaren instruerar och vägleder brukaren med en lugn och vänlig röst. Väntetiderna och köerna varierar från dag till dag och beroende på klockslaget. Servicerådgivaren rör sig omkring i utrymmet och är bland brukarna. Då serviceraådgivaren behövs vid datorerna, vägleder hen brukaren och sitter bredvid för att hjälpa brukaren steg för steg. Servicerådgivaren är mån om att möta brukarna på deras nivå. Hen tar kontakt med dem, går fram till dem, och ropar inte efter dem från sin servicedisk. Ifall en brukare till exempel inte kan fylla i ett FPA formulär på egen hand, hjälper serviceraådgivaren till. Ifall brukaren verkar ha ett större servicebehov, bokas en tid in för att brukaren skall få den service hen behöver. I samtal med brukare växlar serviceraådgivaren mellan de tre olika tappningarna; lyssnare, rådgivare och samarbetare.

Humor är centralt i serviceraådgivarens arbete och trots den stora variationen nationaliteter, verkar språket inte vara ett hinder. Servicerådgivaren berättar att hen kan ringa en tolk vid behov för att få hjälp på distans per telefon. För på förhand bokade tider kan en tolk bokas för tolkning på plats. Många i personalen talar även flera olika språk, så av dem får serviceraådgivaren också hjälp. Servicerådgivaren poängterar att det är lätt att möta de olika individerna och att förflytta sig från arbetsstationen bakom servicedisken, ut i det öppna utrymmet bland brukarna. *"Servicen är mer human på det sättet"*, -säger serviceraådgivaren. *"Vi är inte några myndigheter och jag skulle inte vilja sitta i en glasbox"*.

7.3 Lågtröskelverksamhet

Ytterdörren är öppen och brukaren kan besöka socialrådgivningen utan tidsbeställning och socialrådgivningen klassar sig som lågtröskelverksamhet. Den intervjuade servicehandledaren lyfter fram lättillgängligheten och poängterar att det är lätt för brukaren att kliva in i utrymmet. *"Dock kan en del enligt serviceraådgivaren uppfatta miljön som högljudd, men det är en smaksak"*, - säger servicehandledaren.

Vid en del tidpunkter är servicehandledaren frånvarande, då sköter vaktmästarna och väktaren vägledningen och rådgivningen. Servicehandledaren verkar inte ha något schema för när hen är på plats, vilket gör det otydligt för både resterande personal och brukare. Tiden för när servicehandledaren är närvarande är inte jämnlöpande med socialrådgivningens öppettider, så då brukaren besöker socialrådgivningen är det inte sagt att servicehandledaren är på plats.

Under studiens gång står serviceraådgivningen inför en förändring. De har nämligen anställt ytterligare två servicehandledare och planen är att på så sätt effektivisera serviceraådgivningen. *"Genom förnyelsen kommer det alltid att vara en servicehandledare på plats"*, -säger servicehandledaren.

8 ANALYS AV RESULTAT

Den insamlade datan tolkades i relation till den teoretiska referensramen och sammanställdes sedan till det slutliga resultatet av studien. Resultatet analyserades inte i relation till huruvida olika aspekter åstadkommit vissa känslor hos brukaren eller inte, utan sammanställdes i relation till de yttre faktorer i miljön, som den teoretiska referensramen och tidigare forskning påvisar som avgörande.

8.1 Servicemiljöns påverkan på serviceupplevelsen

Eftersom servicedisken är det första brukaren ser när hen kliver in på socialrådgivningen är det väsentlig att servicedisken är välkomnande. Även om det inte spelas någon musik vid socialrådgivningen skapas en välkomnande känsla med hjälp av den dimmade belysningen från bordslamporna på disken. Miwa & Hanyu (2006) beskriver just musik och dimmad belysning som stämnings höjande faktorer som påverkar hur välkomnande utrymmet är.

Servicedisken är placerad intill ytterdörren och öppenheten i utrymmet gör det lätt att överblicka utrymmet, så brukaren kan lätt ta sig ut ur byggnaden ifall hen känner sig hotad, vilket Pearson & Wilson (2012) beskriver som viktigt.

Färgerna på stolarna är granna och glada, vilket kan bidra till ett positivt intryck (Hanefors & Mossberg 2007 s. 121–127). Stolarna är placerade tillsammans med små soffbord som är lätta att röra sig runt. På så sätt blockera de inte vägen och orsakar heller inte en barriär mellan brukaren, andra brukare eller den professionella, precis som både Sanders & Lehmann (2019 s. 58–64) och Pearson & Wilson (2012) nämner som viktigt för både tryggheten och eventuella maktpositioner.

Skyltningen i utrymmet är sporadisk, i vissa fall föråldrad och missvisande. Den skyltning som finns i utrymmet är däremot respektfull mot brukaren, eftersom den inte är formulerad vare sig negativt eller hotande mot brukaren (Hanefors & Mossberg 2007 s. 176–177).

Skyltning som kunde underlätta brukarens agerande i serviceprocessen saknas. Skyltningen i utrymmet är inte placerad i enlighet med brukarens servicestig och det är otydligt hur brukaren skall röra sig från punkt A till B. God skyltning följer brukarens serviceförlopp och kompletterar servicestigen (Stickdorn & Schneider 2019 s. 44–45 & Jeyasingham 2016 s. 210–212). Det framkommer inte heller ifall brukaren behöver anmäla sig eller ifall hen kan sätta sig och vänta på att bli inkallad till den professionella.

Broschyrerna och infobladen som finns till brukarens förfogande delas inte aktivt ut, men ligger utspridda på bord och väggar. Det finns även en hel hylla fylld med material. Dessa kan påverka brukarens serviceupplevelse eftersom dessa kan förstärka eller försvaga upplevelsen. Ifall brukaren tar med sig en broschyr hem, återför den brukarens tankar tillbaka till socialrådgivningen, även efter besöket. (Stickdorn & Schneider 2019 s. 42–43)

Temperaturen i utrymmet är låg. Enligt Anthony & Watkins (2007) har oönskad temperatur en negativ verkan på humöret. Även Hanefors & Mossberg (2007 s. 176–177), poängterar att uppfattningen av utrymmet påverkas av temperaturen i utrymmet.

Personalens klädsel och apparans påverkar serviceupplevelsen (Hanefors och Mossberg 2007 s. 176–177). Förutom vaktaren, bär de anställda ingen arbetsuniform. En del av de anställda bär ID kort, men inte alla.

Trots den dimmade belysningen vid servicedisken är den övriga belysningen i utrymmet kall och stark, istället för varm, som vore mer välkomnande (Miwa & Hanyu 2006).

Utrymmet har inga fönster ut mot gården, men några växter har placerats i utrymmet. På så sätt har naturen tagits in i utrymmet, vilket är viktigt för serviceupplevelsen enligt Anthony & Watkins (2007).

8.1.1 Integritet och trygghet

De plötsliga ljuden från lekhörnan fångar lätt uppmärksamheten i det öppna utrymmet. Höga, ljud, gråt och stöj kan vara en störande faktor (Miwas & Hanyus 2006 & Sanders & Lehmann 2019 s. 58–64).

Även om konflikter och andra situationsituationer är ovanliga vid socialrådgivningen, enligt servicerådgivaren, kan även de distrahera brukaren. Interaktion mellan brukarna är enligt servicerådgivaren vanligt, men till viss del orsakar det öppna utrymmet automatiska interaktioner, både på gott och ont. En arg, missnöjd eller upprörd kund utstrålar negativitet och påverkar uppfattningen av verksamhetens funktionalitet, smidighet och kvalitet (Hanefors & Mossberg 2007 s. 176–177).

Då det bildas köer och flera brukare samlas vid servicedisken kan de lätt uppfatta vad personen bredvid säger, vilket kan skada integriteten. Även datorerna placering kan skada integriteten eftersom skärmarna är riktade mot väntestolarna, vilket gör det möjligt för utomstående att se eventuell privat information. Dessa aspekter är centrala i planeringen av utrymmet eftersom brukarens förutsättningar, behov, integritetsskydd och tillgänglighet måste beaktas i enlighet med socialvårdslagen (Socialvårdslag 30.12.2014/1301, 30 §). Integriteten har däremot beaktats i andra delar av servicen. Könumret som delas ut vid servicedisken skyddar brukarens integritet eftersom könumret används istället för brukarens namn, då brukaren kallas in till den professionella.

8.2 Servicehandledarens påverkan på serviceupplevelsen

Samtalet är centralt vid socialrådgivningen. Servicehandledaren instruerar och vägleder brukaren med en lugn och vänlig röst. Servicehandledaren växlar mellan de tre olika tappningarna; lyssnare, rådgivare och samarbetare (Moula 2009 s. 119–120).

Då någon behöver mer stöd och hjälp, och kanske inte vet hur hen skall klara sig vidare, lyssnar servicehandledaren på brukaren, tar in informationen och låter brukaren berätta sin historia. I mer generella frågor och vid praktiska arrangemang, råd ger servicerådgivare brukaren men låter brukaren själv fylla i formulär etcetera. Då brukaren inte riktigt vet hur hen skall fylla i formulär, fyller servicehandledaren i formuläret tillsammans med brukaren. På så sätt lär sig även brukaren vilken information som är relevant vid ifyllnaden av formuläret och kan kanske nästa gång fylla i liknande formulär på egenhand.

Servicehandledning handleder och bemöter brukaren för att stöda hen till att uppnå möjligast självständigt liv. Genom att stärka brukarens verksamhetsförmåga, vidgas brukarens förutsättningar att klara sig på egen hand (Hänninen 2007 s. 14).

Servicehandledaren är vänlig och använder sig av humor i sitt arbete. Hen är medveten om sin bemötanderepertoar och iakttar brukaren för att kunna möta hens behov på bästa möjliga sätt, vilket betonas som viktigt av Blennberger (2013 s. 145).

Utmaningar på grund av språkliga hinder tacklas snabbt med hjälp av tekniska lösningar (Fishman et al. 2019 s. 30–33). Det går smidigt att snabbt ringa upp en tolk ifall språket skulle orsaka utmaningar i servicen.

Det är lätt och smidigt för servicehandledaren att möta de olika individerna och att förflytta sig från arbetsstationen bakom servicedisken, ut i det öppna utrymmet bland brukarna. Det öppna utrymmet bidrar till samarbete mellan de anställda, flexibilitet och gemenskap. Det öppna utrymmet främjar interaktionen mellan den professionella och brukaren och gör användningen av tjänsten mer smidig. (Jeyasingham 2016 s. 209–215)

8.3 Tillgänglighetens påverkan på serviceupplevelsen

Med tanke på att brukaren kan besöka socialrådgivningen utan tidsbeställning och det är lätt att kliva in i utrymmet även som anonym, kan socialrådgivningen klassas som lågtröskelverksamhet. Dessa aspekter gör det lättare för brukaren att söka sig till socialrådgivningen och lättillgängligheten bidrar även till ett positivt intryck av socialrådgivningen. (Leeman & Hämäläinen 2016 s. 590)

Väntetiderna och köerna varierar från dag till dag och beroende på klockslaget. Servicehandledarens frånvaro påverkar serviceupplevelsen och för att uppnå brukarcentrerad verksamhet borde tidpunkterna för när servicehandledaren är på plats utgå från brukarens behov (Stickdorn & Schneider 2019 s. 36–37).

Grundläggande för en god serviceupplevelse är att brukaren känner sig hörd, bemött och sedd, det vill säga får service (Lovio & Muurinen 2013). Ifall servicehandledaren inte är på plats uppfylls inte grundkravet för god service och då skapas inte heller positiva serviceupplevelser.

Dessutom bör det ifrågasättas ifall servicen kan klassas som lågtröskelverksamhet ifall brukaren trots möjlighet att besöka socialrådgivningen utan tidsbeställning, är tvungen att på förhand kolla upp ifall servicehandledaren faktiskt är tillgänglig. Då brukaren besöker socialrådgivningen förväntar sig hen att servicehandledaren är på plats. Genom att känna till brukarens förväntningar kan tillhandahållaren skapa service som möter dessa förväntningar och således skapa positiva serviceupplevelser. Brukaren besöker socialrådgivningen för att hen har ett behov att få hjälp. Brukarcentrerad verksamhet utgår från brukarens behov och servicen formas utgående från dem. Det krävs att brukaren placeras i centrum av servicen och att tillhandahållaren har ett genuint intresse för brukaren. På så sätt kan tillhandahållaren av service leverera god service och skapa en god serviceupplevelse. (Fishman et al. 2019 s. 30–33)

9 DISKUSSION

Studiens syfte var att ta reda på vilka aspekter som bidrar till en positiv serviceupplevelse. Studiens syfte har fullföljts med hjälp av tidigare forskning, teori och empiri i form av etnografisk forskning. Den empiriska, etnografiska studien har möjliggjort reflektion och konkretisering av hur aspekterna som lyfts fram i teori och tidigare forskning tar sig form i verkligheten. I teorin och i den tidigare forskningen betonades brukarens delaktighet och brukarcentrerad verksamhet som centralt. Resultatet av denna studie visar att mer fokus bör sättas på dessa grundprinciper. Ifall grundprinciperna inte uppfylls tappar även andra aspekter och detaljer som bidrar till en positiv serviceupplevelse sin betydelse, eftersom de olika aspekterna hänger ihop och tillsammans skapar serviceupplevelsen.

9.1 Resultatdiskussion

Centralt för både tidigare forskning och teori var vikten av brukarcentrerade tillvägagångssätt, brukarcentrerad verksamhet och design, samt brukarens delaktighet. Det är tydligt att dessa aspekter är grunden för god service och således positiva serviceupplevelser. Både Fishman et al. (2019), Stickdorn & Schneider (2019), samt Sanders & Lehmann (2019) poängterar att god service utgår från brukarens behov, förväntningar och känslor. Dessa aspekter är även lagstadgade i Socialvårdslagen, som föreskriver att socialservicen skall möta brukarens behov och att brukaren skall vara delaktig i planeringen av servicestigen. (Socialvårdslag 30.12.2014/1301, 36 § & 39 §)

Jeyasingham (2016) belyser planeringen av servicemiljön enligt servicestigen som jämnloppande med brukarens känslor. Jeyasingham menar att känslorna är utgångspunkten för servicedesign och att känslorna är som en resa som formar designen av servicestigen. Pearson & Wilson (2012), Miwa & Hanyu (2006), samt Anthony & Watkins (2007) menar däremot att servicemiljön skapar, påverkar och stärker brukarens känslor. Enligt dem är det miljön och aspekterna i den som föder olika känslor hos brukaren, som sedan påverkar själva serviceupplevelsen. Enligt Sanders & Lehmann (2019) kan brukarens känslor dock inte beaktas som enskilda faktorer, utan de är en del av serviceupplevelsen som

helhet. Enligt Sanders & Lehmann byggs serviceupplevelsen upp dels av brukarens känslor, dels av servicemiljön och dels av interaktioner mellan brukaren och den professionella.

Eftersom dessa aspekter enligt både tidigare forskning och teori bidrar till god service och således positiva serviceupplevelser, är det alltså väsentligt att de som tillhandahåller servicen känner till aspekterna och besitter tillräcklig kunskap om ämnet. Det är viktigt att tillhandahållaren av servicen visar ett genuint intresse för att skapa och utveckla sådan service som möter brukarens behov och önskemål. För att kunna beakta brukarens känslor i planeringen av servicestigen, för att veta vilka brukarens behov är, och för att kunna bemöta brukaren på bästa möjliga sätt, behöver tillhandahållaren av servicen utforska servicen från brukarens perspektiv, reflektera över de brister som finns och sedan skapa service som bygger på brukarcentrerade tillvägagångssätt, brukarcentrerad verksamhet och servicedesign. (Stickdorn & Schneider 2019)

Denna service ska även förverkligas i enlighet med Socialvårdslagens trettionde paragraf om lokaler för socialservice som möter brukarens förutsättningar, behov, integritetsskydd och tillgänglighet (Socialvårdslag 30.12.2014/1301, 30 §).

9.2 Metoddiskussion

Både observationerna och intervjun var välfungerande datainsamlingsmetoder för den etnografiska studien. Så skriver även Meeuwisse (2008 s. 44–45), som lyfter fram dessa datainsamlingsmetoder som lämpliga för etnografisk forskning. Däremot hade den insamlade datan kunnat vara mer ingående och bredare, men de hade förutsatt större volymer brukare vid socialrådgivningen, betydligt större andel närvaro av servicehandledaren, samt en längre tidsperiod för insamlandet av data.

Tidsramen för den empiriska studien hade varit längre ifall ansökningsprocessen för forskningslovet inte hade dröjt ut på tiden, vilket förkortade tiden för insamlandet av data. Tidsplanen blev tyvärr både utdragen och försenad, även om en tydlig plan hade lagts upp i enlighet med Jacobsen (2007 s. 19–21), i början av studien.

Genomförandet av forskningen påverkades dessutom till viss mån av den pågående Covid-19 situationen. De brukare som i vanliga fall hade besökt socialrådgivningen i samband med en på förhand inbokad tid, fick nu istället service på distans, per telefon. Således var mängden brukare i det öppna utrymme färre än normalt. Dessutom stod servicerådgivningen inför en förnyelse av servicen precis under samma tid studien genomfördes, vilket gjorde att servicehandledaren som annars hade vistats i servicemiljön, nu var upptagen med att skola de nya servicehandledarna som anställets.

Utöver dessa utmaningar och hinder lämpade sig datainsamlingsmetoderna bra för studiens syfte och frågeställning. För en djupare förståelse för brukarens upplevelser kunde brukaren ha beaktats med hjälp av enkäter eller intervjuer. Björklund & Paulusson (2003 s.70) beskriver data insamling via enkäter och intervjuer som adekvat för att belysa brukarens perspektiv och framför allt för att lyfta upp brukarens känslor. Sådan datainsamling hade dessutom tillfört direkterfarenheter och hade då även bidragit till ytterligare triangulering. Dock fungerade intervjun av servicehandledaren väl som kompletterande metod för observationsstudien. Således uppnåddes triangulering till viss mån. Ett större antal deltagare hade ökat tillförlitligheten, men tyvärr fanns det inte fler möjliga informanter till förfogande vid tidpunkten för den etnografiska studien. (Björklund & Paulusson 2003 s. 60)

9.3 Slutsatser

Eftersom servicemiljön, den professionella och brukarens känslor alla påverkar varandra och tillsammans skapar serviceupplevelsen, är det väsentligt behandla dessa aspekter som en helhet, precis som Sanders & Lehmann (2019 s. 58–64) också betonar i deras studie.

Hemtrevlighet, en välkomnande atmosfär (Sanders & Lehmann 2019 s. 58–64), en servicestig som är synkroniserad med brukarens känslor (Jeyasingham 2016 s. 211), samt ett gott bemötande (Blennberger 2013 s. 145) är alla aspekter som är väsentliga för en positiv serviceupplevelse vid socialrådgivningen.

Följande förbättringsförslag beaktar Socialvårdslagens (30.12.2014/1301) trettionde paragraf om planeringen av utrymmet utgående från brukarens förutsättningar, behov, integritetsskydd och tillgänglighet. (Socialvårdslag 30.12.2014/1301, 30 §)

De möbler som finns vid socialrådgivningen fungerar bra, men ett förbättringsförslag skulle vara att placera den långa bokhyllan med broschyrer och formulär i mitten av utrymmet istället. Då skulle hyllan vara extra tillgänglig och den skulle även fungera som en avskiljare mellan lugnare och mindre lugna arbetsstationer. Detta skulle även öka integriteten, vilket betonas i Socialvårdslagen (30.12.2014/1301, 30 §).

Lekhörnan kunde placeras på ena sidan om hyllan tillsammans med några vänte stolar, medan arbetsborden med datorer kunde placeras på andra sidan om hyllan, med ytterligare vänte stolar. Hyllan skulle dock behöva placeras så att brukaren ändå kan se utgången och lätt röra sig i utrymmet, vilket enligt Pearson & Wilson (2012) är viktigt för att brukaren skall känna sig trygg.

Servicehandledaren berättar att broschyrerna inte aktivt delas ut. Genom att placera hyllan i mitten av utrymmet skulle kanske brukaren själv plocka åt sig av broschyrer och formulär. Dessutom skulle hyllan vara mer lättillgänglig för personalen, som snabbt kunde dela ut information till brukaren. Användningen av datorerna skulle även kunna göras i lugn och ro, mer ostört än nu, så även denna aspekt skulle öka integriteten. (Socialvårdslag 30.12.2014/1301, 30 §)

För att ytterligare beakta integriteten kunde ett alternativ vara bakgrundsmusik eller radio, som även kunde öka känslan av trygghet och positiva attityder, som beskrivs i Miwas & Hanyus (2006) studie. Bakgrundsmusik eller radio kunde dessutom fungera som dämpare för plötsliga ljud och privata konversationer. Som exempel går andra brukares diskussioner med den professionella lätt att uppfatta vid lugnare tidpunkter. Även plötsliga ljud från lekhörnan fångar lätt uppmärksamheten och kan behöva balanseras. Sanders & Lehmann (2019 s. 58–64) beskriver nämligen plötsliga ljud och oväsen som aspekter som kan orsaka negativa känslor.

Att utforska och kartlägga servicestigen är viktigt för att skapa fungerande och smidig service (Fishman et al. 2019 s. 30–33). Kartläggningen av servicestigen ur brukarens perspektiv kunde göra det möjligt för socialrådgivningen att identifiera när köer bildas och på så sätt se till att personalen är på plats vid rätt tidpunkt.

Eftersom brukaren förväntar sig få service under socialrådgivningens öppettider borde planeringen av servicen utgå från brukarens behov av service och brukarens förväntningar på servicen, precis som Stickdorn & Schneider (2019 s. 36–37 & s. 126–135) skriver i sin bok *This is service design thinking*. Tillhandahållaren av tjänsten måste alltså möta brukarens förväntningar på servicen. Även Fishman et al. (2019 s. 30–33) poängterar detta och beskriver det som väsentligt för att skapa positiva intryck, som i sin tur inverkar på serviceupplevelsen

Tillhandahållaren av servicen måste ha ett genuint intresse för brukaren för att kunna leverera god service och skapa en god serviceupplevelse. Genom att placera brukaren i centrum av designen, utvecklingen och förverkligandet, och med hjälp av insikter i brukarens förväntningar, kan tjänsten förbättras och utvecklas. Den kommande förnyelsen vid socialrådgivningen kommer dock antagligen att kunna beakta dessa aspekter, eftersom det i framtiden alltid kommer att finnas minst en servicehandledare på plats under socialrådgivningens öppettider. Då det finns tillräckligt med personal på plats ökar även tillgängligheten av service, som även bidrar till ett positivt intryck av socialrådgivningen (Leeman & Hämläinen 2016 s. 590).

Personalens klädsel och apparans påverkar serviceupplevelsen (Hanefors och Mossberg 2007), så för att tydliggöra vem som tillhör personalen och vem som är brukare, kunde personalen bära ID kort. Önskade temperaturer påverkar brukarens känslor och attityder (Anthony & Watkins 2007 & Hanefors & Mossberg 2007), så temperaturen i utrymmet kunde höjas så att det vore möjligt för brukaren att ta av sig ytterkläderna vid längre väntetider.

Könumret som delas ut vid servicedisken fungerar väl, eftersom det skyddar brukarens integritet och även andra aspekter, som till exempel möjligheten till anonymitet, respekterar integriteten. Servicehandledaren bemötande av brukaren är vänligt och lugnt och

bemötandet är välkomnande. Humor som central aspekt i interaktionen skapar en positiv atmosfär och bidrar till ett humant intryck. Speciellt Blennberger (2013 s. 145) diskuterar vikten av ett gott bemötande och bemötandets etik och lyfter fram bland annat vänlighet och humor som positiva bemötandeuttryck i den professionellas bemötanderepertoar. Atmosfären i utrymmet gör det lätt för servicehandledaren att möta de olika individerna och att förflytta sig från arbetsstationen bakom servicedisken, ut i det öppna utrymmet bland brukarna. Eventuella språkliga utmaningar tacklas smidigt. Utan att verka besvårad utnyttjar servicehandledaren snabbt olika av tekniska lösningar. Således har språket som utmaning identifierats och lösts med passande tekniska lösningar, precis som Fishman et al. (2019 s. 30–33) beskriver som adekvat.

Servicehandledaren anpassar sin roll enligt olika situationer. Beroende på brukarens behov fungerar servicehandledaren som antingen lyssnare, samarbetare eller rådgivare. Servicehandledarens brukarcentrerade arbetssätt stöder brukaren och stärker brukarens inre resurser, vilket är viktigt enligt Moula (2009 s.119–120). Även Hänninen (2007 s. 14) lyfter fram arbete som stöder brukaren att i framtiden klara sig på egen hand. Servicehandledarens arbetssätt gör precis det, det vill säga stärker brukarens verksamhetsförmåga och främjar brukarens förutsättningar att klara sig på egen hand.

De största förbättringarna borde alltså ske inom grundprinciperna för god service, det vill säga tillgängligheten, som i det här fallet handlar om närvaro. Ytterligare utveckling av servicen kunde göras på specifik nivå, men för att dessa förbättringar ska vara relevanta, behöver grundprinciperna uppfyllas. På specifik nivå handlar det alltså mer om placeringen av möbler och dämpandet eller förstärkandet av sinnesupplevelserna. Dessa detaljer tappar dock sin betydelse ifall grundprinciperna det vill säga, ett gott bemötande, tillgänglighet, brukarcentrerad verksamhet och delaktighet inte uppfylls, eftersom både grundprinciperna och de mer specifika detaljerna hänger ihop. Tillsammans skapar de en helhet och bidrar till en positiv serviceupplevelse av socialrådgivningen.

9.4 Vidare forskning

För ytterligare, kompletterande data för forskning inom temat ”serviceupplevelse” vore brukarens delaktighet i forskningen adekvat (Socialvårdslag 30.12.2014/1301, 1 § & 3 §).

Fortsatt forskning kunde beakta brukarens perspektiv av serviceupplevelsen till exempel med hjälp av enkäter som insamlingsmetod. Sådan forskning kunde vara lämplig för att ta reda på huruvida brukaren känner sig delaktig i planeringen av servicen och i servicestigen (Björklund & Paulusson 2003 s. 70).

Vidare forskning inom temat ”servicestigen” kunde göras för att inbringa information som kunde användas i planeringen och förverkligandet av ny eller förnyad service. Information som vore väsentlig för tillhandahållaren av servicen kunde samlas in med hjälp av kartläggning, observationer och intervjuer (Stickdorn & Schneider 2019 s. 44–45). Informationen kunde sedan användas för att skapa brukarcentrerad service där till exempel skyltning som främjar serviceprocessen, smidigheten och funktionaliteten, kunde vara relevanta aspekter att ta fasta på.

Även om servicemiljön är central för serviceupplevelsen kan man ändå konstatera upplevelsen av miljön till viss mån är individuell. En individ i behov av socialservice har ofta något sorts ”problematik” och grunden för all service är ju att lösa detta och minska behovet av service (Socialvårdslag 30.12.2014/1301, 1–2 § & 6 §).

Servicemiljön och servicen i sig själv kan inte göra det på egen hand, utan mycket hänger på individens egen vilja och de egna resurserna (Moula 2009 s. 119–120). Således kunde forskning om individer i behov av social service och stärkande av deras inre resurser och förutsättningar för självhjälp, vara ett naturligt steg vidare i forskningsprocessen.

KÄLLOR

Anthony, K. H. & Watkins, N. J., 2007, The design of psychologists' offices: A qualitative evaluation of environment-function fit: *American Institute of Architects (AIA) Academy Journal*.

Björklund, M. & Paulsson, U., 2003, *Seminarieboken -att skriva, presentera och opponera*, 1 uppl., Studentlitteratur, 138s.

Blennberger, E., 2013, *Bemötandets Etik*, Studentlitteratur, Lund, 160s.

Carlson, E., 2012, *Etnografi och deltagande observation*, Studentlitteratur, Lund, 235s.

Fishman, T. D., Schneidman, J., Smith, K. & Bacon, L., 2019, Elevating the human experience: Using Human-Centered Design in Health and Human Services Programs:

Policy & Practice, 77 (3), s. 28-39. Tillgänglig: <http://search.ebscohost.com.ezproxy.arcada.fi:2048/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=137167982&site=ehost-live>

Hämtad: 10.04.2020

Gustavsson, A., 2004, *Delaktighetens språk*, Studentlitteratur, Lund, 237s.

Hanefors, M. & Mossberg, L., 2007, *Turisten i upplevelseindustrin*, 1 uppl., Studentlitteratur, Lund, 230s.

Helminen, J., 2017, *Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa*, Edita, Helsinki, 279s.

Henricson, M., 2012, *Vetenskaplig teori och metod -från idé till examination inom omvårdnad*, Studentlitteratur, Lund, 590s.

Hultén, B., Broweus, N. & Van Dijk, M., 2008, *Sinnesmarknadsföring*, Liber, Malmö, 183s.

Hänninen, K., 2007, *Palveluohjaus – Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin*,
Tillgänglig: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-
VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Hämtad: 1.12.2019

Institutet för hälsa- och välfärd, 2018, *Regionala skillnader i den vuxna befolkningens serviceupplevelser och välfärd – FinSote 2018*, Tillgänglig: [http://www.julkari.fi/bit-
stream/handle/10024/136438/Tilastoraportti_FinSote2018.pdf?sequence=5&isAl-
lowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136438/Tilastoraportti_FinSote2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y) Hämtad: 21.10.2019

Jacobsen, D. I., 2007, *Förståelse, beskrivning och förklaring – introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*, Studentlitteratur, 316s.

Jeyasingham, D., 2016, Open spaces, supple bodies? Considering the impact of agile working on social work office practices: *Child & Family Social Work*, 21(2), s. 209-217. Tillgänglig: [http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.arcada.fi:2048/ehost/detail/de-
tail?vid=5&sid=85f8e6c2-10d1-4882-9900-5706c3997d9e%40session-
mgr103&bdata=JnNpdGU9ZWwhvc3QtG12ZQ%3d%3d#AN=114515697&db=a9h](http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.arcada.fi:2048/ehost/detail/detail?vid=5&sid=85f8e6c2-10d1-4882-9900-5706c3997d9e%40session-mgr103&bdata=JnNpdGU9ZWwhvc3QtG12ZQ%3d%3d#AN=114515697&db=a9h)
Hämtad: 06.04.2020

Jokinen, A. & Juhila, K., 2008, *Sosiaalityö aikuisten parissa*, Vastapaino, Jyväskylä, 327s.

Larsson, S., Lilja, J. & Mannerheimer, K., 2005, *Forskningsmetoder i socialt arbete*, Studentlitteratur, Lund, 426s.

Lassander, M., Solin, P., Tamminen, N. & Stengård, E., 2013, *Asiakkaan voimaantumisen mielenterveyspalveluissa -Tarkastelussa WHO:n voimaantumisen indikaattorit*,
Tillgänglig: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116040/lassander.pdf?se-
quence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116040/lassander.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Hämtad: 1.12.2019

Leeman, L. & Hämäläinen, R.M., 2016, *Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut -Pohdintaa käsitteiden sisällöstä*,

Tillgänglig: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605_Lee-mann%26Hamalainen.pdf?sequence=2&isAllowed=y Hämtad: 1.12.2019

Lovio, I. & Muurinen, M., 2013, *Sosiaalitoimisto 2.0 - Kuinka teemme sosiaalitoimistosta voimauttavan paikan?* Socca, Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus, Tillgänglig: http://www.socca.fi/files/3301/Sosiaalitoimisto_2.0_Kuinka_teenme_sosiaalitoimistosta_voimauttavan_paikan.pdf Hämtad: 4.1.2020

Meeuwisse, A., Swärd, H., Eliasson-Lappalainen, R. & Jacobsen, K., 2008, *Forskningsmetodik för socialvetare*, Natur & Kultur, Stockholm, 254s.

Miwa, Y. & Hanyu, K., 2006, The effects of interior design on communication and impressions of a counsellor in a counselling room: *Environment and Behavior*, 38 (4), s. 484 – 502.

Tillgänglig: <https://doi-org.ezproxy.arcada.fi:2443/10.1177/0013916505280084> Hämtad: 12.04.2020

Moula, A., 2009, *Empowermentorienterat social arbete*, Studentlitteratur, Lund, 267s.

Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio, T., 2011, *Ammattina sosionomi*, WSOYpro, Helsinki, 206s.

Newlin, M., Webber, M., Morris, D. & Howarth, S., 2015, *Social Participation Interventions for Adults with Mental Health Problems: A Review and Narrative Synthesis: Social Work Research*, 39 (3), s. 167-180. Tillgänglig: <http://web.a.ebsco-host.com.ezproxy.arcada.fi:2048/ehost/detail/detail?vid=7&sid=d3170c9c-2746-4f56-a7e0-182663f3b63dc%40sessionmgr4006&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtG12ZQ%3d%3d#AN=109393473&db=afh> Hämtad: 21.10.2019

Näkki, P. & Sayed, T., 2015, *Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla*, Edita, Helsinki, 160s.

Orme, J. & Glastonbury, B., 1993, *Care Management: Tasks and Workloads*. Basingstoke Macmillan.

Pearson, M. & Wilson, H., 2012, Soothing spaces and healing places: Is there an ideal counselling room design? *Psychotherapy in Australia*, 18 (3), s. 46 – 53.

Sanders, R. & Lehmann, J., 2019, An exploratory study of clients' experiences and preferences for counselling room space and design: *Counselling & Psychotherapy Research*, 19 (1), s. 57-65. Tillgänglig: <http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.arcada.fi:2048/ehost/detail/detail?vid=3&sid=a9cf9cb0-08d8-4338-9b52-cb90b0995907%40sessionmgr4008&bdata=JnNpdGU9ZWhtvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#AN=134150432&db=a9h> Hämtad: 06.04.2020

Socialvårdslag 30.12.2014/1301, Tillgänglig: <http://finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=socialv%C3%A5rdslag> Hämtad: 30.11.2019

Stickdorn, M. & Schneider, J., 2019. *This is service design thinking, basics – tools – cases*. BIS Publishers, Amsterdam, 375s.

Suominen, S. & Tuominen, M., 2007, *Palveluohjaus – portti sisäiseen elämään*. Profami Oy, Helsinki, 100s.

Svenska Akademiens ordlista, 2015, Tillgänglig: http://spraakdata.gu.se/saolhist/detail_en.php?mode=SAOLtest&lemma=delaktig&med=SAOL14&finns=SAOL14 Hämtad: 1.12.2019

TENK, 2012, Forskningsetiska delegationens anvisningar, Tillgänglig: https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf Hämtad: 9.1.2020

Worlds Health Organization, 2001, International Clarification of Functioning, Disability and Health, Tillgänglig: <https://www.who.int/classifications/icf/en/> Hämtad: 21.10.2019

BILAGOR

Bilaga 1. Ansökan om forskningslov

1 (2)	
TUTKIMUSLUPAHAKEMUS	
Tyhjennä lomake	
Saapumispäivä	Diaarinumero
HAKIJA JA ORGANISAATIO	
Nimi Ricarda Siren	Oppilaitos / organisaatio ja osoite Yrkeshögskolan Arcada
Puhelin	Säännöllisesti käytettävä sähköposti
Suoritettu ylin tutkinto ja täsmähetkinen koulutusala / työtehtävä Sosionomi AMK	
Muut tutkijat / tutkimusryhmän jäsenet / tutkimukseen osallistuvat tahot	
Nimi	Organisaatio
Koulutus / nimike	
Opinnäytetyön / tutkimuksen vastuushenkilö oppilaitoksessa / organisaatiossa, nimi ja allekirjoitus Aria Cederberg	
OPINNÄYTETYÖN / TUTKIMUKSEN TIEDOT	
<input checked="" type="checkbox"/> Alempi korkeakoulututkinto (AMK / kandidaatti) <input type="checkbox"/> Pro gradu / YAMK <input type="checkbox"/> Lisensiaattitutkimus <input type="checkbox"/> Väitöskirja <input type="checkbox"/> Muu, mikä?	
Tutkimuksen / opinnäytetyön nimi Vad bidrar till en positiv serviceupplevelse vid socialrådgivningen? En intervju- och observationsstudie	
Tutkimusaineiston keruu-aika	Tutkimuksen arvioitu valmistumisaika
1.2.2020	31.3.2020
Onko kyse jätöshakemuksesta <input checked="" type="checkbox"/> Ei <input type="checkbox"/> Kyllä	
Tutkimuslupapäätöksen päivämäärä ja VD-numero	
Yhteyshenkilö (jos nimetty): nimi, tehtävä, tulosyksikkö	
Tutkimuksen kohteena oleva palvelu / yksikkö	
TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA LIITTEET	
Tutkimussuunnitelma on hyväksytty oppilaitoksessa / organisaatiossa. Hyväksyjän nimi, asema ja päivämäärä: Aria Cederberg, Yhteiskunnallisten aineiden Lehtori, sosionomikoulutus, 15.1.2020	
Täviselmä tutkimussuunnitelmasta	<input type="checkbox"/> Liitteenä
Tutkimussuunnitelma	<input checked="" type="checkbox"/> Liitteenä
Onko tutkimussuunnitelma julkinen?	<input type="checkbox"/> Kyllä <input checked="" type="checkbox"/> Ei
Eettinen arviointi	
<input checked="" type="checkbox"/> Oma eettinen arviointi osana tutkimussuunnitelmaa	
<input type="checkbox"/> Oma erillinen eettinen arviointi	<input type="checkbox"/> Liitteenä
<input type="checkbox"/> Eettisen toimikunnan lausunto	<input type="checkbox"/> Liitteenä
Ulkuykö tutkimus potilaita / asiakkaita / asukkaita?	Tutkimussuunnitelman liitteinä ovat:
<input type="checkbox"/> Ei <input checked="" type="checkbox"/> Kyllä	<input checked="" type="checkbox"/> Haastattelukurunko / kyselylomake
	<input checked="" type="checkbox"/> Suostumuslomake
Ulkuykö tutkimus henkilöstöön?	<input checked="" type="checkbox"/> Tiedote / tiedotteet tutkimuksesta
<input type="checkbox"/> Ei <input checked="" type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Rekisteritutkimus: tiedonkeruu ja arkistointisuunnitelma
	<input type="checkbox"/> Suostumuslomake huoltajalle / edunvalvojalle
	<input type="checkbox"/> Muu, mikä?
Onko tutkimuksen kohteena henkilö / henkilöt, jonka / joiden osallistumisesta päättää huoltaja tai edunvalvoja?	
<input checked="" type="checkbox"/> Ei <input type="checkbox"/> Kyllä	
Tutkittavien henkilöiden lukumäärä	1

Muodostuuko tutkimusta tehtäessä tutkimusrekisteri?	
<input checked="" type="checkbox"/> Ei	<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Liitteenä rekisteriseloste
Käytetäänkö tutkimuksessa jo olemassa olevien rekistereiden tietoja?	
<input checked="" type="checkbox"/> Ei	<input type="checkbox"/> Kyllä
Rekisterin nimi	Rekisterinpitäjän yhteystiedot
<div style="text-align: right;"> </div>	
Syntyykö arkistoitavaa materiaalia?	
<input checked="" type="checkbox"/> Ei	<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Liitteenä arkistointisuunnitelma
Onko tutkimus osa laajempaa tutkimusta / projektia?	
<input checked="" type="checkbox"/> Ei	<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Liitteenä selvitys rekisterinpidon vastuista ja tietojen käsittelystä
Saako tutkimus ulkopuolista rahoitusta?	
<input checked="" type="checkbox"/> Ei	<input type="checkbox"/> Kyllä
Rahoituksen myöntänyt organisaatio, yhteyshenkilön nimi ja sähköposti	
Lisätietoja	

TUTKIJAN / TUTKIJOIDEN SITOUMUS JA ALLEKIRJOITUKSET

Sitoudun siihen, etten käytä saamiini tietoja tutkittavan tai hänen läheistensä vahingoksi tai halventamiseksi taikka sellaisten etujen loukkaamiseksi, joiden suojaksi on säädetty salassapitovelvollisuus. En luovuta saamiini henkilötietoja sivullisille enkä käytä niitä muuhun tarkoitukseen, kuin mihin tutkimuslupa on myönnetty. Sitoudun tutkijan eettisiin periaatteisiin, tutkimuksen toteutusehtoihin ja sosiaali- ja terveystoimen antamiin ohjeisiin ja sääntöihin. Sitoudun raportoimaan tutkimuksen / opinnäytetyön tuloksista ja luovutan valmiin tutkimusraportin korvauksetta.

Suostun siihen, että organisaationi nimen saa julkaista tutkimusluparekisterissä. Suostumuksen tietojen julkaisuun voi peruuttaa koska tahansa kirjallisella ilmoituksella.

Päiväys	Allekirjoitus ja nimenselvennys
9.1.2020	Ricarda Sirén
<div style="text-align: right;"> </div>	

Bilaga 2. Forskningslov

Viranhaltijapäätös

§ 21/2020

06.03.2020

Tutkimuslupa / Vad bidrar till en positiv serviceupplevelse vid socialrådgivningen? En intervju- och observationsstudie / Sirén Ricarda

Opinnäytetyön (Sosionomi AMK) tavoitteena on selvittää miten sosiaalihuollon palveluympäristö, vuorovaikutus siinä ja muut ulkoiset tekijät vaikuttavat palvelukokemukseen. Tutkimus toteutetaan havainnoimalla ja haastattelemalla. Tutkimuksen on arvioitu valmistuvan toukokuussa 2020.

Tutkimussuunnitelma on toimitettu erillisenä liitteenä. Tehdyn arvion mukaan tutkimussuunnitelmassa ja sen liiteasiakirjoissa käy riittävästi ilmi hyvä tutkimuskäytäntö.

Palvelupäälliköt

puoltavat tutkimusta.

Tutkimuksen toteuttamisessa edellytetään hyvää tutkimuskäytäntöä. Tutkija on sitoutunut siihen, ettei käytä saamiaan tietoja tutkittavan tai hänen läheistensä vahingoksi tai halventamiseksi tai sellaisten etujen loukkaamiseksi, joiden suojaksi on säädetty salassapitovelvollisuus ja tietosuojasäännöksiä eikä luovuta kerättyjä tietoja muuhun tarkoitukseen kuin mihin tutkimuslupa on myönnetty. Tutkija sitoutuu myös noudattamaan tutkimuseettisiä periaatteita sekä määriteltäviä
[tutkimuksen toteutusehtoja](#).

Tutkimuksen valmistuttua tutkimusraportti tulee toimittaa käyttöön
sähköpostitse pdf-versiona Tutkija ilmoittaa samalla rekisteriaineiston
hävittämisestä. Tutkimuksen tulosten mahdollisesta esittelystä on sovittava erikseen yhteyshenkilön kanssa.

Päätös:

Päätän myöntää tutkimusluvan tutkimukselle "Vad bidrar till en positiv serviceupplevelse vid socialrådgivningen".

Päiväys

06.03.2020

Allekirjoitus

Nimen selvennys

Virka-asema

ALLEKIRJOITETTU SÄHKÖISESTI / UNDERTECKNAT ELEKTRONISKT 06.03.2020 11:59

06.03.2020

Allekirjoitettu sähköisesti asianhallintajärjestelmässä

Aika: 11.3.2020

Paikka:

Oikaisuvaatimusohjeet

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen.

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä kunnan jäsen.

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon 7 päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, 7 päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksiantotodistukseen merkittynä aikana taikka kolmantena päivänä sähköisen viestin lähettämisestä.

Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteineen ja se on oikaisuvaatimuksen tekijän allekirjoitettava.

Sähköistä asiakirjaa ei tarvitse täydentää allekirjoituksella, jos asiakirjassa on tiedot lähettäjästä eikä asiakirjan alkuperäisyyttä tai eheyttä ole syytä epäillä.

Sähköinen viesti katsotaan saapuneeksi viranomaiselle silloin, kun se on viranomaisen käytettävissä vastaanottolaitteessa tai tietojärjestelmässä siten, että viestiä voidaan käsitellä.

Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä.

Oikaisuvaatimus toimitetaan aina omalla vastuulla.

ALLEKIRJOITETTU SÄHKÖISESTI / UNDERTECKNAT ELEKTRONISKT 06.03.2020 11:59
Palvelupäällikkö

Bilaga 3. Observationsschema

<i>Vilka aspekter i servicemiljön bidrar till en positiv serviceupplevelse vid socialrådgivningen?</i>	
Datum:	
Intryck som tas in via servicemiljön	
Utrymmets tydlighet, skyltning, belysning etcetera.	
+	
-	
Utrymmets funktionalitet och trivsel (är utrymmet fungerande ur ett brukarperspektiv)	
+	
-	
Händelser och aktiviteter till följd av funktionaliteten (interaktion mellan brukarna, hur mycket, hur ofta etc.)	
+	
-	
Andra observationer gällande utrymmet	
+	
-	

Intryck som skapas i samtal med den professionella
Servicens smidighet (t.ex. bildas det köer, väntetid, andra hinder)
<div>+</div> <div>-</div>
Servicen som lågtröskelverksamhet (t.ex. hur beaktas brukarens anonymitet, behöver brukaren fylla i formulär etc.)
<div>+</div> <div>-</div>
Eventuella tvister och konflikter i det öppna utrymmet
<div>+</div> <div>-</div>
Språkliga hinder
<div>+</div> <div>-</div>
Hur beaktas integriteten?
<div>+</div> <div>-</div>
Övrigt
<div>+</div> <div>-</div>

Intryck som kan påverka brukaren i ett senare skede
Utdelningen och tillgängligheten av broschyrer och annan information.
<div>+</div> <div>-</div>
Andra observationer av handlingsmönster och aspekter som är avgörande för brukarens servicestig
<div>+</div> <div>-</div>
Övrigt
<div>+</div> <div>-</div>

Utrymmer för ytterligare fältanteckningar:

Bilaga 3. Följebrev

Saatekirje

Nimeni on Ricarda Sirén ja opiskelen sosionomiksi (AMK tutkinto) ammattikorkeakoulussa Arcadassa. Tällä hetkellä olen opintojeni loppuvaiheessa ja teen opinnäytetyötäni sosiaalialan palveluohjauksesta.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää miten sosiaalihuollon palveluympäristö, vuorovaikutus siinä ja muut ulkoiset tekijät vaikuttavat palvelukokemukseen. Tutkimusmenetelmänä käytetään sekä havaintotutkimusta että haastattelua.

Havaintotutkimus kohdistuu ensisijaisesti palveluympäristön tiloihin ja niiden käyttäjälähtöiseen toiminnallisuuteen sekä viihtyisyyteen. Havaintotutkimus ei siis kohdistu yksittäisiin asiakkaisiin eikä heidän palvelutarpeisiinsa, vaan siihen miten palveluympäristö tilana toimii palvelupolun alkupäässä. Haastattelulla pyritään lisäksi saamaan tietoa, kuinka sosiaalihoaja kokee palveluympäristön. Tutkimus tehdään palveluohjaajan työympäristössä havainnoimalla sekä haastattelulla sovitussa ajankohdassa.

Tutkimuksessa noudatetaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012) ohjeita.

Tutkimuksen tulokset käsitellään luottamuksellisesti ja tulokset esitellään siten, ettei lähdettä eikä tutkimusympäristöä pysty jäljittämään. Tutkimuksen aikana kerätyt tiedot säilytetään niin ettei kukaan ulkopuolinen pääsen niihin käsiksi. Sosiaalialan palveluohjaus matalan kynnyksen palveluna ja tilojen toiminnallisuuden kannalta on tutkimuksen kohteena mutta kyseinen palvelupiste esitellään opinnäytetyössä anonymisti, niin ettei sitä pysty tunnistamaan.

Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja osallistujalla on oikeus perua osallistumisensa, milloin tahansa tutkimuksen aikana. Tutkimuksen tulokset esitellään osana opinnäytetyötä. Tutkimusmateriaali tuhoetaan tutkimuksen päätyttyä.

Tiedonkeruu tapahtuu helmikuun ja maaliskuun 2020 aikana.

Mikäli haluatte lisätietoja tutkimuksesta, voitte olla suoraan yhteydessä minuun sähköpostitse

Kiitos luottamuksesta!

Sosionomiopiskelija

Ricarda Sirén

Arcada

Opinnäytetyön ohjaaja

Arla Cederberg

Bilaga 4. Samtycke

Kirjallinen suostumus osallistumisesta opinnäytetyö ” *Vad bidrar till en positiv serviceupplevelse vid socialrådgivningen? En intervju- och observationsstudie?*” havainto- ja haastattelututkimuksessa sosiaalihuollon palveluohjauksen palvelukokemuksesta.

Minua on informoitu tutkimuksen tavoitteista ja tarkoituksesta, tutkimuksen tiedonkeruun menetelmästä sekä analyysimenetelmästä. Olen tietoinen siitä, että osallistuminen on vapaaehtoista ja minulla on oikeus perua osallistumiseni, milloin tahansa tutkimuksen aikana.

Annan suostumukseni osallistumiseeni sosiaalihuollon palveluohjauksen palvelukokemuksen tutkimukseen.

Aika ja paikka

Allekirjoitus

Nimenselvennys

Aika ja paikka

Tutkijan allekirjoitus

Nimenselvennys

Bilaga 5. Intervjuguide

Vad bidrar till en positiv serviceupplevelse vid socialrådgivningen?

En intervju- och observationsstudie

Intryck som tas in via servicemiljön

Onko tila toiminnallinen?

Vastaus:

Onko tilan opastus selkä? Tietääkö asiakkaat, miten toimia tilassa?

Vastaus:

Ovatko asiakkaat vuorovaikutuksessa toisiinsa?

Vastaus:

Vaikuttaako toisen asiakkaan käytös helposti palvelukokemukseen, kun kyseessä on näin avoin tila?

Vastaus:

Kysymys:

Vastaus:

Intryck som skapas i samtal med den professionella

Onko asiointi sujuvaa avoimessa tilassa?

Vastaus:

Koetko että palvelu tosiaan on matalakynnyksenpalvelu?

Vastaus:

Onko vaikeata ratkaista riitatilanteita avoimessa tilassa? Syntyykö niitä?

Vastaus:

Koska asiakas voi tulla ilman ajanvarausta, hänelle ei myöskään ole varattu tulkki etukäteen. Miten kohtaat kielelliset esteet?

Vastaus:

Onko avoimessa tilassa mahdollista keskustella työntekijän kanssa häiritsemättä, vai vaarantaako avoin tila asiakkaan yksityiselämää?

Vastaus:

Miten koet, että erikoistilanteita kohdataan avoimessa tilassa?

Vastaus:

Onko asiakas itse osallisena omassa palvelupolussa? Miten?
Vastaus:
Kysymys:
Vastaus:
Kysymys:
Vastaus:
Intryck som kan påverka brukaren i ett senare skede
Jaetaanko asiakkaille tiedotteita, käsikirjoja tai muita lomakkeita?
Vastaus:
Koetko että tilan ilmapiiri vaikuttaa jotenkin palvelukokemukseen? Miten?
Vastaus:
Miten asiakkaan voimavarat huomioidaan palveluohjauksessa?
Vastaus:
Kysymys:
Vastaus:

Kommentarer:

